แผนธุรกิจร้านสปาเพื่อสุขภาพและความงาม SPA@EASE

สุนีย์ เตชะกสิกรพาณิชย์

สารนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
ปริญญาการจัดการมหาบัณฑิต
วิทยาลัยการจัดการ มหาวิทยาลัยมหิดล
พ.ศ. 2558

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยมหิดล

สารนิพนธ์

เรื่อง

แผนธุรกิจร้านสปาเพื่อสุขภาพและความงาม SPA@EASE

ได้รับการพิจารณาให้นับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร

ปริญญาการจัดการมหาบัณฑิต

วันที่ 6 กันยายน พ.ศ.2558

สุนีย์ เตชะกสิกรพาณิชย์

.....

นางสาวสุนีย์ เตชะกสิกรพาณิชย์

ผู้วิจัย

.....

ผู้ช่วยศาสตราจารย์พัลลภา ปีติสันต์

Ph.D.

อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์

.....

ผู้ช่วยศาสตราจารย์พลิศา รุ่งเรือง

Ph.D.

ประธานกรรมการสอบสารนิพนธ์

.....

รองศาสตราจารย์อรรณพ ตันละมัย, Ph.D.

คณบดี

วิทยาลัยการจัดการ มหาวิทยาลัยมหิดล

.....

ผู้ช่วยศาสตราจารย์รวิน ระวิวงศ์

Ph.D.

กรรมการสอบสารนิพนธ์

กิตติกรรมประกาศ

ผู้เขียนขอกราบขอบพระคุณ ผู้ช่วยศาสตราจารย์รวิน ระวิวงศ์ และ ผู้ช่วยศาสตราจารย์พัลลภา ปีติสันต์ ซึ่งเป็นอาจารย์ที่ปรึกษาของสารนิพนธ์ฉบับนี้ ที่กรุณาให้คำปรึกษาและเสนอแนะแนวทางในการศึกษาตลอดจนตรวจสอบแก้ไขสารนิพนธ์ฉบับนี้ ตลอดจนคณาจารย์ที่วิทยาลัยการจัดการมหิดล ทุกท่านที่ได้ประสิทธิประสาทความรู้ทางทฤษฎี และถ่ายทอดประสบการณ์ในทางปฏิบัติ จนทำให้ผู้เขียนมีความรู้และความเข้าใจด้านธุรกิจ และทำให้สารนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จอย่างลุล่วงด้วยดีและขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงต่อคณะกรรมการสอบสารนิพนธ์ที่ให้คำแนะนำและตรวจสอบสารนิพนธ์ฉบับนี้จนสำเร็จเรียบร้อยโดยสมบูรณ์

อนึ่งผู้เขียนมีความสำนึกในพระคุณของคณาจารย์ทุกท่าน ที่เคยอบรมสั่งสอนวิทยาการต่างๆ ให้กับผู้เขียน และขอสำนึกในพระคุณของ บิดา มารดา ญาติพี่น้อง และเพื่อน ๆ ทุกคนใน BM รุ่น 16C ที่ได้ให้การสนับสนุนและกำลังใจแก่ผู้เขียน จนกระทั่งสำเร็จการศึกษา

สุนีย์ เตชะกสิกรพาณิชย์

แผนธุรกิจร้านสปาเพื่อสุขภาพและความงาม SPA@EASE

BUSINESS PLAN HEALTH AND BEAUTY SPA “SPA@EASE”

สุนีย์ เตชะกสิกรพาณิชย์ 5650406

กจ.ม.

คณะกรรมการที่ปรึกษาสารนิพนธ์ : ผู้ช่วยศาสตราจารย์พัลลภา ปีติสันต์, Ph.D., ผู้ช่วยศาสตราจารย์พลิศา รุ่งเรือง, Ph.D., ผู้ช่วยศาสตราจารย์รวิน ระวิวงศ์, Ph.D.

บทคัดย่อ

แผนธุรกิจร้านสปาเพื่อสุขภาพและความงาม SPA@EASE นี้เกิดขึ้นเนื่องจากมองเห็นโอกาสของธุรกิจสปาไทยซึ่งเป็นธุรกิจที่เป็นเอกลักษณ์อันโดดเด่นของประเทศไทย ที่มีแนวโน้มของตลาดในการเติบโตอย่างต่อเนื่อง รวมทั้งผู้บริโภคมีแนวโน้มการใส่ใจความสวยงามและความต้องการการผ่อนคลายที่เพิ่มมากขึ้นทั้งชาวต่างชาติและคนไทย และหน่วยงานภาครัฐนั้นมีการสนับสนุนธุรกิจสปามุ่งสู่การเป็นหนึ่งในผู้นำการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพระดับภูมิภาคด้วย

ซึ่งแผนธุรกิจนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาวิเคราะห์อุตสาหกรรมและตลาดธุรกิจสปา แผนดำเนินการ แผนการตลาด แผนการเงินและแผนบริหารความเสี่ยง เพื่อทำให้ทราบความเป็นไปได้ในการดำเนินธุรกิจของร้านสปาเพื่อสุขภาพและความงาม SPA@EASE ที่ตั้งอยู่ที่อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ได้อย่างเหมาะสม

จากแผนธุรกิจร้านสปาเพื่อสุขภาพและความงาม SPA@EASE เน้นกลยุทธ์ในการให้บริการที่แตกต่างโดยใช้สมุนไพรสดและมีความหลากหลายของผลิตภัณฑ์จากธรรมชาติที่มากกว่าคู่แข่งที่มีขนาดใกล้เคียงกัน รวมทั้งการสร้างคุณค่า (Value) ในการบริการเพื่อให้ลูกค้าประทับใจและตอบสนองความต้องการแก่ลูกค้าได้อย่างสูงสุด

คำสำคัญ : แผนธุรกิจ / สปา / สมุนไพร / SPA@EASE

49 หน้า

สารบัญ

		หน้า
กิตติกรรมประกาศ		**ข**
บทคัดย่อ		**ค**
สารบัญตาราง		**ฉ**
สารบัญรูปภาพ		**ช**
บทที่ 1	**ความเป็นมาของธุรกิจ**	**1**
	1.1 ความสำคัญและโอกาสทางธุรกิจ	1
	1.2 ความน่าสนใจของธุรกิจ	2
	1.3 รายละเอียดธุรกิจ ผลิตภัณฑ์และบริการ	3
	1.4 วิสัยทัศน์และพันธกิจ	3
	1.5 รูปแบบธุรกิจ	4
	1.6 เป้าหมายธุรกิจ	4
บทที่ 2	**การวิเคราะห์อุตสาหกรรม**	**5**
	2.1 การวิเคราะห์ภาพรวมอุตสาหกรรมและตลาด	5
	2.2 การวิเคราะห์สภาวะการแข่งขันของอุตสาหกรรม(Five Force Model)	7
	2.3 การวิเคราะห์สภาพแวดล้อมทั้งภายนอกและภายในองค์กร (SWOT Analysis)	10
	2.4 การวิเคราะห์คู่แข่ง	11
บทที่ 3	**แผนดำเนินการ**	**15**
	3.1 รูปแบบการจัดตั้งธุรกิจ	15
	3.2 สถานที่ตั้งและแผนผังต่างๆ	15
	3.3 โครงสร้างองค์กร	18
	3.4 ลักษณะงานและหน้าที่(Job Description)	18
	3.5 กระบวนการในการให้บริการ	19

สารบัญ (ต่อ)

		หน้า
บทที่ 4	**แผนการตลาด**	**21**
	4.1 การแบ่งส่วนลูกค้า/ ผู้บริโภค (Segmentation)	21
	4.2 การตลาดเป้าหมาย (Targeting)	21
	4.3 การวางตำแหน่งผลิตภัณฑ์ในใจลูกค้า (Positioning)	21
	4.4 การกำหนดกลยุทธ์ทางการตลาด	24
บทที่ 5	**แผนการเงิน**	**31**
	5.1 สมมติฐานทางการเงินและการบัญชี	31
	5.2 ต้นทุนสินค้าและบริการ	32
	5.3 งบกำไรขาดทุน (Income Statement)	39
	5.4 งบดุล (Balance Sheet)	40
	5.5 งบกระแสเงินสด (Statement of Cash flow)	42
	5.6 การวิเคราะห์อัตราส่วนทางการเงิน (Financial Ratio Analysis)	43
บทที่ 6	**การประเมินความเสี่ยงและแผนบริหารความเสี่ยง**	**44**
	6.1 ความเสี่ยงจากการที่จำนวนลูกค้าเข้ารับบริการต่ำกว่าเป้าหมายที่คาดการณ์ไว้	44
	6.2 ความเสี่ยงจากการที่จำนวนลูกค้าเข้ารับบริการสูงกว่าเป้าหมายที่คาดการณ์ไว้	44
	6.3 ความเสี่ยงจากการแข่งขันกับคู่แข่งในธุรกิจสปาที่คล้ายคลึงกัน	45
	6.4 ความเสี่ยงจากการต่อสัญญาเช่า	45
	6.5 ความเสี่ยงจากพนักงานลาออก	45
	6.6 ความเสี่ยงด้านสภาพคล่อง	46
บรรณานุกรม		**47**
ประวัติผู้วิจัย		**49**

สารบัญตาราง

ตาราง		หน้า
2.1	แสดงจำนวนสถานประกอบการสปา ณ เดือนกุมภาพันธ์ 2554	6
2.2	แสดงสถิตินักท่องเที่ยวต่างชาติและรายได้จากชาวต่างชาติที่จังหวัดเชียงใหม่	6
2.3	แสดงจำนวนสถานประกอบการสปาในจังหวัดเชียงใหม่ ณ วันที่ 30 ตุลาคม 2557	7
4.1	แสดงตารางการเปรียบเทียบอัตราค่าบริการและรูปแบบผลิตภัณฑ์ในร้านสปา	23
4.2	แสดงตารางอัตราค่าบริการต่างๆของร้านSpa@Ease	26
4.3	แสดงแผนการดำเนินงานทางการตลาดและงบประมาณทางการตลาด	30
5.1	แสดงงบประมาณการลงทุน	32
5.2	แสดงทรัพย์สินที่ใช้ในการลงทุนและประมาณการเสื่อมราคาของทรัพย์สิน	32
5.3	แสดงความสามารถในการบริการสูงสุดต่อเดือน	34
5.4	แสดงปริมาณการให้บริการ ตามประมาณการยอดขาย	34
5.5	แสดงราคาค่าบริการต่อหน่วย	35
5.6	แสดงประมาณการรายได้จากการบริการต่อปี	35
5.7	แสดงประมาณการต้นทุนการบริการต่อปี	36
5.8	แสดงประมาณการกำไรจากการขายผลิตภัณฑ์ต่อปี	36
5.9	แสดงประมาณการเงินเดือนพนักงานในการบริการ	36
5.10	แสดงประมาณการเงินเดือนพนักงานในการบริหาร	37
5.11	แสดงค่าโสหุ้ยในการบริการ	37
5.12	แสดงค่าใช้จ่ายทางการตลาด	38
5.13	แสดงค่าใช้จ่ายในการขายและบริหาร	38
5.14	แสดงประมาณการงบกำไรขาดทุน	39
5.15	แสดงประมาณการงบดุล	40
5.16	แสดงประมาณงบกระแสเงินสด	42
5.17	แสดงอัตราส่วนทางการเงิน	43
5.18	แสดงกระแสเงินสดสุทธิของโครงการ	43

สารบัญรูปภาพ

ภาพ		หน้า
2.1	แสดงการวิเคราะห์สภาวะการแข่งขันของอุตสาหกรรมของ Michael E.Porter	8
2.2	แสดงแผนที่ของ Kandara Spa	12
2.3	แสดงแผนที่ของ Artist Beauty and day spa	12
2.4	แสดงแผนที่ของ Kalavek Wellness Spa	13
2.5	แสดงแผนที่ของ The Oasis Spa Chiangmai	14
3.1	แสดงแผนที่ของร้านSpa@Ease	15
3.2	แสดงลักษณะอาคารของร้านSpa@Ease	16
3.3	แสดงแผนผังการออกแบบพื้นที่ชั้นที่ 1	16
3.4	แสดงแผนผังการออกแบบพื้นที่ชั้นที่ 2	17
3.5	แสดงแผนผังการออกแบบพื้นที่ชั้นที่ 3	17
3.6	แสดงแผนผังรูปแบบโครงสร้างองค์กรร้านSpa@Ease	18
4.1	แสดง Perceptual Map	22

บทที่ 1
ความเป็นมาของธุรกิจ

1.1 ความสำคัญและโอกาสทางธุรกิจ

ในปัจจุบันสภาพสังคมที่มีการแข่งขันเชิงธุรกิจสูง รวมทั้งการดำเนินชีวิตที่เร่งรีบมากขึ้น ทำให้เกิดความเครียดและปัญหาด้านสุขภาพ โดยเฉพาะโรคเกี่ยวกับการปวดเมื่อยกล้ามเนื้อและการไหลเวียนของเลือด ส่งผลให้พฤติกรรมการดูแลสุขภาพของผู้บริโภคเปลี่ยนแปลงไป โดยเริ่มสนใจเอาใจใส่ดูแลสุขภาพและความสวยงามมากขึ้น โดยเฉพาะความต้องการความผ่อนคลายและการดูแลร่างกายในรูปแบบต่างๆ จากข้อมูลศูนย์วิจัยกสิกรไทยพบว่า คนในกรุงเทพมหานครมากกว่าร้อยละ 48 หันมาใช้วิธีทางธรรมชาติในการบำบัด ทำให้ตลาดการดูแลรักษาสุขภาพมีการขยายตัวมากขึ้น โดยวิธีการผ่อนคลายที่กำลังเป็นที่นิยมอย่างแพร่หลายคือ การเข้ามาใช้บริการในสปา ซึ่งนอกจากจะทำให้ผู้บริโภคคลายความเครียดแล้ว การบริการบางประเภทในสปายังเป็นการเสริมสุขภาพให้แข็งแรงและยังช่วยในเรื่องความสวยงามของผิวพรรณอีกด้วย

จากสภาพทางสังคมและวัฒนธรรมในปัจจุบัน มีกระแสนิยมสินค้าที่มาจากธรรมชาติและบริการความผ่อนคลายในรูปแบบธรรมชาติ มีการดูแลรักษาสุขภาพมากขึ้นทำให้ผู้บริโภคเริ่มมาใช้บริการสปามากขึ้น โดยส่วนหนึ่งมีความเชื่อที่ว่าสามารถช่วยผ่อนคลายความเครียด และเสริมสุขภาพกายและจิตใจ เป็นสถานที่เหมาะสำหรับการผ่อนคลาย อีกทั้งยังเป็นการหลีกเลี่ยงอันตรายจากสิ่งปนเปื้อนทางเคมี เนื่องจากใช้ผลิตภัณฑ์จากธรรมชาติโดยเฉพาะการใช้สมุนไพร (http://library.dip.go.th/ กรมส่งเสริมอุตสาหกรรม,2546)

ตลาดสปาเป็นตลาดที่มีมูลค่าและมีแนวโน้มการเจริญเติบโตต่อเนื่องจากข้อมูล “ปี2555 ธุรกิจสปาไทยมีอัตราการเติบโตอย่างต่อเนื่อง โดยเฉลี่ยอยู่ที่ปีละ 5-6% สร้างรายได้เฉลี่ยประมาณ 15,000-16,000 ล้านบาทต่อปี” (http://www.thai-aec.com/463#ixzz3gceQmOlu สยามรัฐ,2555) ซึ่งแสดงให้เห็นว่า สภาวะธุรกิจสปาไทยนั้นมีความน่าสนใจเนื่องจากเป็นตลาดที่มีศักยภาพและยังมีความต้องการในการใช้บริการที่ขยายตัวเพิ่มขึ้นทุกปี

จังหวัดเชียงใหม่ เป็นจังหวัดที่อยู่ในภาคเหนือ ที่ติดอันดับ 1 ใน 3 อันดับแรกของแหล่งท่องเที่ยวในประเทศไทยที่มีนักท่องเที่ยวมากที่สุด (http://www.mots.go.th/main.php?filename=index กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา กรมการท่องเที่ยว,2558) และ เมื่อปี 2553 นิตยสาร Travel & Leisure เคยได้มอบรางวัลแก่จังหวัดเชียงใหม่ให้เป็นเมืองท่องเที่ยวที่ดีที่สุดของโลกเป็นอันดับ 2

และเมื่อปี 2554 วารสารท่องเที่ยว Lonely Planet ได้ทำการคัดเลือกให้ จังหวัดเชียงใหม่เป็น 1 ใน 10 ของเมืองน่าเที่ยว และในปี 2555 สามารถคว้ารางวัลยอดเยี่ยม แหล่งท่องเที่ยวยอดนิยมจังหวัดด้านวัฒนธรรมด้วยสถานที่ท่องเที่ยวและมีความเป็นท้องถิ่นควบคู่ไปกับความเจริญ ซึ่งมีภูมิศาสตร์ที่สวยงาม และแวดล้อมด้วยภูเขาสูง ทั้งยังมีเอกลักษณ์เฉพาะตัวทางประเพณี ศิลปะและวัฒนธรรมหัตถกรรมพื้นบ้านที่น่าสนใจ (http://www.reviewchiangmai.com/1970 ,2013)

ปัจจุบันเชียงใหม่กลายเป็นศูนย์กลางการท่องเที่ยว การขนส่งทางอากาศ ศูนย์กลางงานหัตถศิลป์และเป็นเมืองแห่งการสร้างสรรค์ เป็นเมืองน่าอยู่ น่าเที่ยว และน่าลงทุน ส่งผลให้จำนวนนักท่องเที่ยวเพิ่มขึ้นจากปี 2554 จำนวนนักท่องเที่ยว 5.6 ล้านคน เป็น 6.5 ล้านคนในปี 2555 และรายได้จากการท่องเที่ยวเพิ่มขึ้นจากปี 2554 จาก 43,000 ล้านบาท เป็น 53,000 ล้านบาท (http://www.reviewchiangmai.com/1970 ,2013)

อีกทั้งยุทธศาสตร์การท่องเที่ยวไทย ปี พ.ศ.2558-2560 นั้นมีการสนับสนุนพัฒนาการบริการสปาเพื่อสุขภาพ โดยมุ่งสู่การเป็นหนึ่งในผู้นำการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพระดับภูมิภาค ด้วยมาตรการยกระดับการให้บริการไปสู่ระดับสากลเพื่อส่งเสริมการบริการให้โดดเด่นและสร้างมูลค่าเพิ่มด้านการท่องเที่ยว และธุรกิจสปาไทยนั้นได้รับการสนับสนุนจากหน่วยงานภาครัฐมาโดยตลอด เช่น การส่งเสริมให้ประเทศไทยเป็น “Capital Spa of Asia” มีการออกแผนผลักดันธุรกิจบริการสุขภาพในระยะ 5 ปี (พ.ศ. 2552-2556) ด้วยการช่วยผลักดันการสร้างมาตรฐานและเอกลักษณ์ของธุรกิจสปาไทยสู่มาตรฐานสากล และเน้นการทำการตลาดเชิงรุกในประเทศเป้าหมายโดยจัดให้มีการประชาสัมพันธ์ การจัดกิจกรรมส่งเสริมธุรกิจ ช่วยทำให้ธุรกิจ สปาและนวดไทยมีชื่อเสียงและมีมาตรฐานเป็นที่ยอมรับในระดับสากล และมีแนวโน้มการเติบโตที่สดใสในอนาคต เนื่องจากนักท่องเที่ยวต่างชาติที่เพิ่มขึ้น นอกจากนี้สปาไทยเป็นบริการที่มีเอกลักษณ์ มีวัฒนธรรมการบริการที่โดดเด่น และสามารถแข่งขันในตลาดอาเซียนได้ เมื่อมีการเปิดประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนในปี2558 ประเทศไทยยังเป็นเป้าหมายหลักของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ และตลาดมีแนวโน้มการใส่ใจความสวยงามและต้องการการผ่อนคลายที่เพิ่มมากขึ้นของคนไทยและชาวต่างชาติ

จากข้อมูลดังกล่าว จึงคาดว่าธุรกิจร้าน Spa@Ease จะมีโอกาสประสบความสำเร็จและมีการเติบโตได้ดีในจังหวัดเชียงใหม่เนื่องจากมีเอกลักษณ์ ศิลปวัฒนธรรมแบบล้านนาสปา มีความพร้อมของทรัพยากรแรงงานและมีแหล่งผลิตสมุนไพรท้องถิ่น ในการประกอบธุรกิจสปาได้ดี

1.2 ความน่าสนใจของธุรกิจ

ธุรกิจร้าน Spa@Ease โดยเน้นให้การบริการเพื่อความผ่อนคลายและความสวยงามของผิวพรรณ โดยมีจุดเด่นในการใช้ผลิตภัณฑ์สมุนไพรสดและผลิตภัณฑ์จากธรรมชาติมาใช้ในการ

ให้บริการ เช่น การใช้ว่านหางจระเข้สดในการลดรอยคล้ำ, การบำรุงหน้าด้วยการมาร์คหน้าด้วยแผ่นไหม ,การนวดด้วยส่วนผสมไพลสด เป็นต้น รวมถึงการให้บริการจากพนักงานได้รับการฝึกอบรมเกี่ยวกับสปาและการบริการที่เป็นมาตรฐานของร้าน Spa@Ease ที่ให้บริการ และสร้างความประทับใจแก่ลูกค้าอย่างดี ซึ่งมีลักษณะแตกต่างกับสปาที่มีอยู่ทั่วไปในปัจจุบันในด้านผลิตภัณฑ์ที่ส่วนใหญ่ใช้น้ำมันหอมระเหยที่มีการสังเคราะห์ และ ผลิตภัณฑ์ที่มีแปรรูปแล้ว

1.3 รายละเอียดธุรกิจ ผลิตภัณฑ์และบริการ

ร้าน Spa@Ease เป็นสถานบริการสปาในรูปแบบ Day spa ที่มีการให้บริการที่สะดวกรวดเร็ว สามารถใช้บริการระหว่างวันได้ โดยเน้นให้บริการผ่อนคลายความตึงเครียดและให้บริการเสริมความงามของผิวพรรณ รวมทั้งมีจำหน่ายผลิตภัณฑ์สปาภายในร้าน โดยร้านตั้งอยู่ที่ถนนนิมมานเหมินท์ ซอย17 ตำบลสุเทพ อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ มีการให้บริการที่สะดวก เพื่อให้ลูกค้าสามารถเข้าถึงได้ง่าย โดยเปิดบริการทุกวัน เวลา 10.00 – 21.00 น.โดยมีการบริการต่างๆดังนี้

1. เน้นการให้บริการสปาเสริมความงามของผิวพรรณบริเวณต่างๆซึ่งเป็นคอร์ส Beauty Treatments ทั้งการสครับผิวและการพอกผิวด้วยสมุนไพรสดเพื่อให้ผิวพรรณผิวเนียน, ผิวสวย, ผิวกระจ่างใส, ลดรอยคล้ำ เป็นต้น สำหรับ หน้า, ลำตัว, ผม, มือและเท้า เป็นต้น

2. บริการนวดน้ำมันหอมระเหย Aromatherapy และนวดไทย เพื่อการผ่อนคลายความตึงเครียดด้วยน้ำมันหอมระเหยจากสมุนไพรสด

3. บริการอบไอน้ำ

4. บริการประคบด้วยสมุนไพรสด ด้วยชุดผลิตภัณฑ์สำหรับสปาสำหรับการบริการดังกล่าว ที่ประกอบด้วยสมุนไพรต่างๆ ดังนี้ ว่านหางจระเข้, ไพลสด, ขมิ้นชัน, น้ำผึ้ง, มะขามเปียก ,มะกรูด ,งาดำ เป็นต้น

5. จำหน่ายผลิตภัณฑ์สินค้าเกี่ยวกับสปา เช่น แผ่นมาร์คหน้าจากแผ่นไหม, น้ำมันหอมระเหย และผลิตภัณฑ์สครับตัว

1.4 วิสัยทัศน์และพันธกิจ

วิสัยทัศน์ (VISION) : เป็นผู้นำสปาเพื่อความสวยงามของผิวพรรณและความผ่อนคลายด้วยสมุนไพรสด โดยมุ่งเน้นการบริการที่มีคุณภาพที่ดีและสร้างความประทับใจให้แก่ลูกค้าทุกคน

พันธกิจ (MISSION) ของร้าน Spa@Ease มีดังนี้

1. มุ่งเน้นการบริการและสร้างประทับใจให้แก่ลูกค้าด้วยผลิตภัณฑ์สมุนไพรที่มีคุณภาพ

2. มุ่งพัฒนาบุคลากรให้มีความชำนาญ ปฏิบัติงานเป็นมาตรฐาน และพัฒนาคุณภาพการบริการ สร้างความพึงพอใจให้แก่ลูกค้าอย่างต่อเนื่อง

3. เป็นสถานบริการแบบ Day Spa ที่สะอาดและสวยงามให้บริการกับลูกค้า

4. มีการสื่อสารและสร้างความสัมพันธ์อันดีกับลูกค้า

1.5 รูปแบบธุรกิจ

เป็นร้านสปา ที่ให้บริการผ่านหน้าร้านที่อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ การออกแบบและการตกแต่งของสถานที่ร้าน Spa@Ease เป็นแบบสไตล์ล้านนาประยุกต์ พร้อมมีสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ เช่น โซนต้อนรับและโซนจำหน่ายสินค้า โซนห้องนั่งเล่น โซนสปา โดยทางร้านมีการบริการเครื่องดื่ม สมุนไพร และภายในร้านมีการกลิ่นอโรมาด้วยกลิ่นจากสมุนไพรสดและเปิดดนตรีไทย ช่วยให้ลูกค้ารู้สึกผ่อนคลาย โดยมีพนักงานต้อนรับลูกค้าและพนักงานสปาที่ให้บริการลูกค้าเพื่อความสวยงามของผิวพรรณและเพื่อความผ่อนคลาย ด้วยผลิตภัณฑ์สมุนไพรสด และผลิตภัณฑ์จากธรรมชาติ โดยกลุ่มลูกค้าเป้าหมายหลักของร้าน Spa@Ease คือ นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ

1.6 เป้าหมายธุรกิจ

เป้าหมายระยะสั้น

- ในระยะเวลาภายใน 1 ปี คือ สามารถสร้างความรู้จักและสร้างชื่อเสียงของร้าน Spa@Ease ในกลุ่มลูกค้าชาวต่างชาติ โดยทำการโฆษณาประชาสัมพันธ์และมีการส่งเสริมการตลาดอย่างต่อเนื่อง เช่น การจัดโปรโมชั่นร่วมกับทางกรุ๊ปทัวร์ และที่พักในจังหวัดเชียงใหม่ โดยตั้งเป้าหมายมียอดขายในปีที่ 1 เป็นจำนวนเงินอย่างน้อย 7.6 ล้านบาท และยอดขายในปีที่ 2 เป็นจำนวนเงินอย่างน้อย 11.4 ล้านบาท

เป้าหมายระยะกลาง

- สามารถคืนทุนได้ภายในระยะเวลาประมา ณ 3 ปี
- มุ่งเน้นกำไรที่เพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง โดยไม่ต่ำกว่า ร้อยละ 10 ต่อปี ภายใน 3-5 ปี และมีการสร้างพันธมิตรกับการท่องเที่ยวของภาครัฐ

เป้าหมายระยะยาว

- ภายใน 6-10 ปี ร้านSpa@Ease มีการขยายสาขาไปยังจังหวัดต่างๆ ที่เป็นแหล่งท่องเที่ยวในประเทศไทย เช่น กรุงเทพ,ภูเก็ต ,พัทยา เป็นต้น

บทที่ 2
การวิเคราะห์อุตสาหกรรม

2.1 การวิเคราะห์ภาพรวมอุตสาหกรรมและตลาด

ในภาพรวมอุตสาหกรรมสปาในประเทศไทยมีการขยายตัวเพิ่มขึ้น ทั้งในด้านจำนวนผู้มาใช้บริการและสถานที่ให้บริการ เนื่องจากไทยมีความพร้อมทั้งด้านบุคลากร สถานที่ และทรัพยากร รวมทั้งมีบริการสนับสนุนสุขภาพที่เป็นจุดเด่นของไทย เช่น นวดไทย การใช้สมุนไพรไทย และมีจุดเด่นด้านอัธยาศัยและมารยาทในการให้บริการ ทำให้ธุรกิจบริการในสาขานี้มีอัตราการเติบโตค่อนข้างสูง(www.dtn.go.th กรมเจรจาการค้าระหว่างประเทศ กระทรวงพาณิชย์,2554)

ตลาดสปาเป็นตลาดที่มีมูลค่าและมีแนวโน้มการเจริญเติบโตต่อเนื่อง จากข้อมูล “ปี 2555 ธุรกิจสปาไทยมีอัตราการเติบโตอย่างต่อเนื่อง โดยเฉลี่ยอยู่ที่ปีละ 5-6% สร้างรายได้เฉลี่ยประมาณ 15,000-16,000 ล้านบาทต่อปี กลุ่มลูกค้าส่วนใหญ่ที่ใช้บริการ 80% เป็นนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ ในพื้นที่ภาคเหนือ เช่น เชียงใหม่ มีนักท่องเที่ยวชาวสแกนดิเนเวีย ยุโรป และนักท่องเที่ยวในตลาดอาเซียนทั้ง อินเดีย เกาหลี จีน ปัจจุบันมีผู้ใช้บริการสปาไทยเพิ่มมากขึ้น และกระทรวงสาธารณสุขคาดว่าภายในปี 2016 ประเทศไทยจะมีรายได้จากธุรกิจสปาเพิ่มขึ้นเป็น 18,850 ล้านบาท…” (http://www.thai-aec.com/463#ixzz3gceQmOlu สยามรัฐ,2555) ซึ่งแสดงให้เห็นว่าสภาวะธุรกิจสปาไทยนั้นมีความน่าสนใจเนื่องจากเป็นตลาดที่มีศักยภาพและยังมีความต้องการในการใช้บริการที่ขยายตัวเพิ่มขึ้นทุกปี

ในปี2558 ภาพรวมธุรกิจสปามีโอกาสขยายตัวได้ 15% หรือมีมูลค่า 3.11 หมื่นล้านบาท เป็นการเติบโตที่ดี เพราะความต้องการใช้บริการสปามีทั้งจากลูกค้าในประเทศและกลุ่มนักท่องเที่ยวต่างชาติเข้ามาในประเทศเพิ่มขึ้น (http://isnhotnews.com/breaking-news Insight Station Network: ISN,2558)

ในปี 2554 ตลาดสปาในประเทศไทยมีจำนวนสถานประกอบการที่ขึ้นทะเบียนและได้ผ่านการรับรองมาตรฐานจากกระทรวงสาธารณสุข รวม 1,436 แห่ง ตามประกาศกระทรวงสาธารณสุข เรื่อง กำหนดสถานที่เพื่อสุขภาพหรือเพื่อเสริมสวย สถานประกอบการ ข้อมูลในเดือนกุมภาพันธ์ 2554 ซึ่งมีรายละเอียดดังตารางที่ 2.1

ตารางที่ 2.1 : จำนวนสถานประกอบการสปา ณ เดือนกุมภาพันธ์ 2554

ประเภทสถานประกอบการ	จำนวน (แห่ง)	คิดเป็นเปอร์เซ็นต์
สปาเพื่อสุขภาพ	454 แห่ง	31.62 %
นวดเพื่อสุขภาพ	925 แห่ง	64.42 %
นวดเพื่อเสริมสวย	57 แห่ง	3.97 %
รวม	1,436 แห่ง	100.00 %

ที่มา : สำนักส่งเสริมธุรกิจบริการ กรมส่งเสริมการส่งออก, พฤษภาคม 2554

จากข้อมูลข้างต้น ส่วนใหญ่เป็นสถานประกอบการจะมุ่งเน้นเพื่อสุขภาพ ส่วนสถานประกอบ การนวดเพื่อเสริมสวยยังมีจำนวนน้อย คิดเป็น 3.97% ของจำนวนสถานประกอบการสปาทั้งหมด และทั้งนี้ในปี พ.ศ. 2558 มีสถานประกอบการสปาที่เข้าเกณฑ์มาตรฐานเพิ่มจำนวนเป็น 1,600 แห่ง

จังหวัดเชียงใหม่ นั้นกล่าวได้ว่าเป็นจังหวัดใหญ่จังหวัดหนึ่งในภาคเหนือ ซึ่งมีนักท่องเที่ยวต่างชาติมาเที่ยวและประชากรจำนวนมาก ที่มีสถานบริการสปาและนวดเพื่อสุขภาพได้รับความนิยมเข้าไปใช้บริการ เนื่องจากในปัจจุบันผู้บริโภคมีการหันมาใส่ใจดูแลสุขภาพและความสวยงามมากยิ่งขึ้น ทำให้ธุรกิจสปาและนวดเพื่อสุขภาพมีอัตราการขยายตัวเพิ่มขึ้น ส่งผลต่อการแข่งขันในธุรกิจสปาและนวดเพื่อสุขภาพในจังหวัดเชียงใหม่ มีแนวโน้มสูงขึ้นตามไปด้วย รวมถึงรัฐบาลประกาศให้จังหวัดเชียงใหม่เป็น 1 ใน 3 ของจังหวัดที่ใช้ตลาดสุขภาพเป็นจุดขาย

ธุรกิจสปาในจังหวัดเชียงใหม่ ในปี พ.ศ. 2552 สามารถสร้างรายได้รวมประมาณ 700-800 ล้านบาท มีความต้องการใช้บริการประมาณ หนึ่งแสนคนต่อปี (120,000-160,000 ครั้งต่อปี)โดยแบ่งเป็นชาวต่างชาติ ร้อยละ 70 เป็นที่นิยมของชาวต่างชาติทั้งแถบเอเชีย อเมริกา และยุโรป และชาวไทย ร้อยละ 30 (http://tisc.feu.ac.th ศูนย์บริการข้อมูลการค้าการลงทุน จังหวัดเชียงใหม่,2552)

ในปี 2556 มีจำนวนนักท่องเที่ยวต่างชาติ เดินทางมาท่องเที่ยวในจังหวัดเชียงใหม่มากที่สุดในภาคเหนือ และมีอัตราการเติบโตของนักท่องเที่ยวต่างชาติเพิ่มขึ้น เป็น 7.90% เมื่อเทียบกับปี 2555 ซึ่งมีรายละเอียดดังตารางที่ 2.2

ตารางที่ 2.2 : สถิตินักท่องเที่ยวต่างชาติและรายได้จากชาวต่างชาติที่จังหวัดเชียงใหม่

จังหวัด	Visitor			Revenue (Million Baht)		
	2556	2555	D (%)	2556	2555	D (%)
เชียงใหม่	7,089,792	6,570,642	7.90	58550.5	53863.72	8.7

ที่มา : สำนักงานการท่องเที่ยวและกีฬาจังหวัดเชียงใหม่,2557

ซึ่งในปี ปี 2556 ข้อมูลนักท่องเที่ยวต่างชาติมาเที่ยวจังหวัดเชียงใหม่ เป็น ชาวจีน มากเป็นอันดับ 1 จำนวน 280,125 คน อันดับ 2 เป็นชาวญี่ปุ่น จำนวน 168,090 คน และอันดับ 3 เป็นชาวฝรั่งเศส จำนวน 163,896 คน และรองลงมาเป็นชาวอังกฤษ ชาวเยอรมัน ชาวอเมริกา ตามลำดับ

ปัจจุบันธุรกิจสปาและนวดเพื่อสุขภาพจังหวัดเชียงใหม่ที่มาตรฐานได้รับอนุญาตและได้ขึ้นทะเบียนต่อสาธารณสุขจังหวัดเชียงใหม่ มีสถานประกอบการทั้งสิ้น 153 แห่ง ส่วนใหญ่มีการให้บริการในรูปแบบเดย์สปา (Day Spa) ทั้งในรูปแบบที่เป็นสปาและนวดเพื่อสุขภาพแบบให้บริการครบวงจร และแบบเป็นห้องแถวที่ให้บริการนวดและเสริมความงามในแบบต่างๆ ซึ่งมีรายละเอียดดังตารางที่ 2.3

ตารางที่ 2.3 : จำนวนสถานประกอบการสปาในจังหวัดเชียงใหม่ ณ วันที่ 30 ตุลาคม 2557

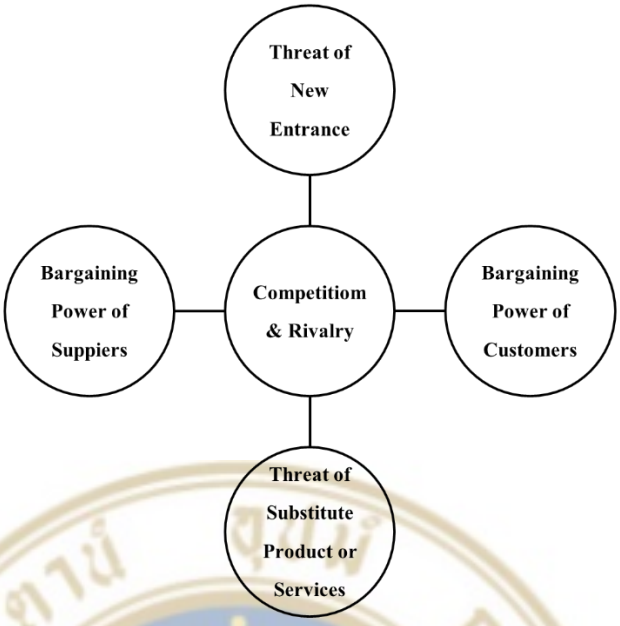
ประเภทสถานประกอบการ	จำนวน (แห่ง)	คิดเป็นเปอร์เซ็นต์
สปาเพื่อสุขภาพ	44 แห่ง	28.76 %
นวดเพื่อสุขภาพ	106 แห่ง	69.28 %
นวดเพื่อเสริมสวย	3 แห่ง	1.96 %
รวม	153 แห่ง	100.00 %

ที่มา : สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดเชียงใหม่, ตุลาคม 2557

จากภาพรวมทั้งหมดนี้เอง สามารถนำมาวิเคราะห์ในการทำธุรกิจสปา ร้าน Spa@Ease ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่นี้ ซึ่งการสร้างความแตกต่างในตลาดธุรกิจสปาสำหรับร้าน Spa@Ease เป็นสถานประกอบการสปา ที่ใช้สมุนไพรสดโดยใช้ว่านหางจระเข้สดและผลิตภัณฑ์จากธรรมชาติทั้งเพื่อสุขภาพและเพื่อความสวยงามด้วย โดยมีกลุ่มลูกค้าหลัก 70% เป็นกลุ่มตลาดนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติโดยเฉพาะชาวจีน ญี่ปุ่น ยุโรปและUSA ส่วนกลุ่มลูกค้ารอง 30% เป็นชาวไทย โดยลูกค้ากลุ่มเป้าหมายมีรายได้ระดับปานกลางขึ้นไป มีรายได้ระหว่าง 30,000 – 70,000 บาท หรือ กลุ่มนักท่องเที่ยวต่างชาติระดับกลางที่พักราคาห้องประมาณ 2,000 บาทขึ้นไป

2.2 การวิเคราะห์สภาวะการแข่งขันของอุตสาหกรรม (Five Forces Model)

การวิเคราะห์สภาวะการแข่งขันของอุตสาหกรรม(Five Forces Model) โดยใช้ตัวแบบในการวิเคราะห์ของ Michael E Porter ประกอบด้วยปัจจัย 5 ประการที่จะกำหนดสภาวะการแข่งขันอันจะมีผลต่อความสามารถในการทำกำไรและการสภาวะแข่งขันของธุรกิจสปา ดังภาพที่ 2.1



ภาพที่ 2.1 : การวิเคราะห์สภาวะการแข่งขันของอุตสาหกรรมของ Michael E.Porter

2.2.1 อุปสรรคจากการเข้ามาของผู้แข่งขันรายใหม่ (Threat of New Entrants)

อุปสรรคจากที่ผู้ประกอบการรายใหม่เข้าสู่ธุรกิจอุตสาหกรรมสปาได้สูง เนื่องจากสำหรับธุรกิจสปานี้ใช้เงินลงทุนประมาณ 3-12 ล้านบาท ดังนั้นผู้ที่เข้ามารายใหม่ในธุรกิจสปานั้นสามารถเข้ามาได้ถ้ามีแหล่งเงินทุน และจัดหาทำเลสถานที่ตั้ง ที่มีการเดินทางสะดวกอยู่ในย่านชุมชนหรือชาวต่างชาตินิยม และการออกแบบตกแต่งร้านที่สวยงาม และสามารถจัดหาพนักงานสปาและนวดที่ให้บริการในร้านสปาต้องมีความสามารถ มีความชำนาญและรักการบริการ แล้วดำเนินตามขั้นตอนในการจดทะเบียนจัดตั้งธุรกิจ และการขอจดทะเบียนและใบอนุญาตเป็นผู้ประกอบโรคศิลปะได้ ดังนั้นอุปสรรคจากการเข้ามาของผู้แข่งขันรายใหม่จึงส่งผลกระทบในด้านลบต่อธุรกิจร้าน Spa@Ease

2.2.2 อุปสรรคจากสินค้าทดแทน (Threat of Substitute Products or services)

อุปสรรคจากสินค้าทดแทนธุรกิจสปามีจำนวนมาก ซึ่งกิจกรรมที่ทดแทนความต้องการความผ่อนคลายความตึงเครียด อย่างเช่น การออกกำลังกาย ฟิตเนส การเต้นแอโรบิค โยคะ ซึ่งผู้บริโภคมีทางเลือกมากมายในการเลือกใช้บริการ โดยกิจกรรมบางอย่างสามารถทำได้โดยที่มีค่าใช้จ่ายน้อย หรือ ไม่เสียค่าใช้จ่าย และสินค้าทดแทนของธุรกิจสปา สำหรับคนที่ต้องการความผ่อนคลายด้วยการนวดนั้นมีจำนวนมากเช่นกัน ได้แก่ นวดไทย , นวดแผนโบราณ,นวดแอบแฝงเพื่อความบันเทิง ซึ่งมีสถานประกอบการธุรกิจรวมกันมากกว่า 10,000 แห่งทั่วประเทศ ดังนั้นอุปสรรคจากสินค้าทดแทนจำนวนมาก จึงส่งผลกระทบในด้านลบต่อธุรกิจร้าน Spa@Ease

2.2.3 อำนาจการต่อรองของลูกค้า (Bargaining power of Customers)

ลูกค้ามีอำนาจการต่อรองสูง เนื่องจากธุรกิจสปาและนวดในประเทศไทยมีจำนวนมากถึง 1,436 แห่ง ทำให้มีทางเลือกในการเลือกรับบริการมาก โดยสามารถเลือกรับบริการที่ดีและราคาที่เหมาะกับตนเองได้และสปานั้นจัดว่าเป็นสินค้าที่ฟุ่มเฟือย ดังนั้นอุปสรรคจากอำนาจการต่อรองของลูกค้ามีสูง จึงส่งผลกระทบในด้านลบต่อธุรกิจร้าน Spa@Ease

2.2.4 อำนาจการต่อรองของซัพพลายเออร์ (The Bargaining power of Suppliers)

อำนาจการต่อรองของผู้ขายอุปกรณ์และผู้จำหน่ายสมุนไพรหรือผลิตภัณฑ์ที่ใช้ในขั้นตอนการบริการสปา มีอำนาจการต่อรองน้อย เพราะสินค้าส่วนใหญ่หลายชนิดสามารถหาซื้อได้ภายในประเทศ และมีตัวแทนจำหน่ายมากราย เนื่องจากสินค้าเหล่านี้เป็นสินค้าที่ใช้เฉพาะกลุ่ม จึงทำให้ผู้ขายหลายรายจำเป็น ต้องอาศัยและใช้ช่องทางทางด้านสปาหรือกลุ่มสถานบริการที่เน้นด้านสุขภาพ เป็นช่องทางหนึ่งในการขายสินค้า ดังนั้นอุปสรรคจากอำนาจการต่อรองของซัพพลายเออร์ ที่น้อย จึงส่งผลกระทบในด้านบวกต่อธุรกิจร้าน Spa@Ease

2.2.5 ความรุนแรงของการแข่งขันในอุตสาหกรรม (Rivalry among Existing Competitors)

การแข่งขันในตลาดธุรกิจสปามีการแข่งขันกันสูง ทั้งจากการแข่งขันจากธุรกิจแบบเดียวกันและการแข่งขันจากสินค้าทดแทน เนื่องจากธุรกิจสปากำลังได้รับความนิยมอย่างสูงจากผู้บริโภค ทั้งคนไทยและต่างชาติได้ที่ให้ความสนใจในการดูแลรักษาสุขภาพและความสวยงามมากขึ้น จึงทำให้มีสถานประกอบ การจำนวนเพิ่มมากขึ้นทั้งในกรุงเทพและต่างจังหวัด นอกเหนือจากการเลือกทำเลที่ตั้งซึ่งถือว่าเป็นจุดยุทธศาสตร์ในการดำเนินธุรกิจสปาแล้ว การใช้กลยุทธ์ด้านราคาและกิจกรรมส่งเสริมการขาย ก็เป็นกลยุทธ์หลักที่ผู้ประกอบการเกือบทุกคนนำมาใช้ในการแข่งขัน ดังนั้นความรุนแรงของการแข่งขันในอุตสาหกรรมที่มีมาก จึงส่งผลกระทบในด้านลบต่อธุรกิจร้าน Spa@Ease

จากสภาวะการแข่งขันของอุตสาหกรรมสปาที่สูง ในการดำเนินธุรกิจสปาให้ประสบความสำเร็จได้ต้องมีการสร้างจุดเด่นที่แตกต่างกับสปาอื่นและการให้บริการที่ดีมีคุณภาพที่สอดคล้องกับลูกค้า รวมทั้งปัจจัยในเรื่องทำเลที่ตั้ง และการทำการตลาด เพื่อสร้างจุดขายให้กับร้าน Spa@Ease

2.3 การวิเคราะห์สภาพแวดล้อมทั้งภายนอกและภายในองค์กร (SWOT Analysis)

2.3.1 จุดแข็ง

2.3.1.1 เจ้าของร้าน Spa@Ease เป็นเภสัชกรที่มีความรู้ในผลิตภัณฑ์ด้านสมุนไพร สามารถคัดสรรและให้คำแนะนำเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ให้พนักงานและลูกค้าได้เป็นอย่างดี และมีหุ้นส่วนเป็นนักกายภาพบำบัดที่มีความเชี่ยวชาญและประสบการณ์ในการบริหารธุรกิจสปาทั้งในและต่างประเทศ

2.3.1.2 ผลิตภัณฑ์สปาเป็นสมุนไพรสดและผลิตภัณฑ์ที่มาจากธรรมชาติทั้งหมด ทำให้ผู้บริโภคมั่นใจว่าปลอดภัยและได้รับประโยชน์จากผลิตภัณฑ์อย่างเต็มที่

2.3.1.3 ทำเลที่ตั้งของร้าน Spa@Ease อยู่แถวนิมมาน อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ซึ่งเป็นย่านชุมชนและอยู่ในแหล่งท่องเที่ยวที่มีนักท่องเที่ยวจำนวนมาก

2.3.1.4 มีระบบการฝึกอบรมพนักงานเอง เกี่ยวกับการสปา และนวดเป็นเอกลักษณ์ของร้าน Spa@Ease รวมทั้งมีการอบรมขั้นตอนการทำงานและพนักงานมีการบริการได้อย่างประทับใจ

2.3.1.5 ผู้จัดการร้านมีทักษะในการสื่อสารภาษาต่างประเทศ ทั้งภาษาอังกฤษและจีน

2.3.2 จุดอ่อน

2.3.2.1 เนื่องจากร้าน Spa@Ease เป็นสปาที่เปิดใหม่ ยังไม่เป็นที่รู้จักของลูกค้าทั้งนักท่องเที่ยวและชาวเชียงใหม่ ดังนั้น ต้องใช้เวลาในการประชาสัมพันธ์และการตลาดเพื่อสร้างชื่อเสียงร้านให้เป็นที่รู้จักของกลุ่มลูกค้าเป้าหมาย

2.3.2.2 ยังไม่มีความสัมพันธ์กับสมาคมการท่องเที่ยว, บริษัททัวร์, แหล่งที่พักในจังหวัดเชียงใหม่ ที่ช่วยเป็นช่องทางในการประชาสัมพันธ์ร้าน

2.3.3 โอกาส

2.3.3.1.พฤติกรรมของผู้บริโภคในปัจจุบันให้ความสำคัญในการดูแลสุขภาพและความสวยงามมากขึ้น ส่งผลให้ธุรกิจสปามีแนวโน้มเติบโตอย่างต่อเนื่อง

2.3.3.2 จังหวัดเชียงใหม่เป็นแหล่งท่องเที่ยว ที่มีนักท่องเที่ยวต่างชาติจำนวนมากถึง 7,089,792 คนในปี 2013 ซึ่งส่วนใหญ่เป็นนักท่องเที่ยวชาวเอเชีย, ชาวยุโรปและชาวอเมริกา โดยทางร้านมีผู้จัดการร้านที่สามารถสื่อสารด้วยภาษาอังกฤษและภาษาจีนได้ดี

2.3.3.3 ภาครัฐมีนโยบายสนับสนุนและส่งเสริมอุตสาหกรรมสปา เพื่อให้เชียงใหม่เมืองแห่งสุขภาพ มีการประชาสัมพันธ์ทั้งในเวปไซต์และมีการจัดroad show

2.3.4 อุปสรรค

2.3.4.1 เนื่องจากธุรกิจสปาและนวดเพื่อสุขภาพ เป็นธุรกิจที่มีกฎระเบียบและ ข้อบังคับมากมายที่ผู้ประกอบการต้องปฏิบัติตามมาตรฐาน ดังนั้นสถานประกอบการต้องผ่านการรับรองทั้งด้านสถานที่และผู้ให้บริการจะต้องผ่านการสอบใบประกอบวิชาชีพเพื่อความปลอดภัยของผู้บริโภค

2.3.4.2 การสรรหาบุคลากร โดยเฉพาะพนักงานนวดที่มีความรู้ความสามารถด้านการบริการสปาและการรักษาบุคลากรทำได้ยาก เนื่องจากพนักงานที่มีศักยภาพและมีประสิทธิภาพ มักถูกคู่แข่งซื้อตัวไป

2.3.4.3 ปัจจัยที่ส่งผลกระทบกับความเชื่อมั่นในการเดินทางมาท่องเที่ยวที่ประเทศไทย เช่น การก่อการร้าย การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสเมอร์ส เหตุการณ์ที่ก่อให้เกิดความไม่สงบภายในประเทศ และภาวะเศรษฐกิจถดถอยทั่วโลก ส่งผลกระทบต่อจำนวนนักท่องเที่ยวต่างชาติที่มาเที่ยวเชียงใหม่ลดลงได้

2.4 การวิเคราะห์คู่แข่ง

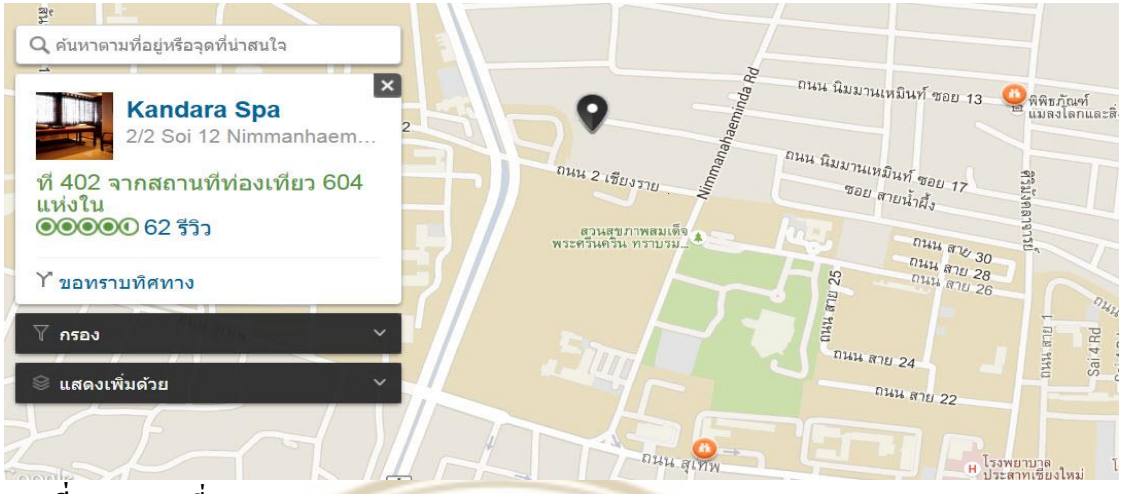
2.4.1 คู่แข่งทางตรง

ผลการสำรวจคู่แข่งสปาในย่านตำบลสุเทพ อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ พบว่าสปา มีทั้งหมด 4 แห่งคือ

2.4.1.1 Kandara Spa ตั้งอยู่ เลขที่ 2/2 ซอย 12 ถนนนิมมานเหมินทร์ ต.สุเทพ อ.เมือง จ.เชียงใหม่ เปิดมาตั้งแต่ปี 2554โดยเป็นอาคารพาณิชย์ 1 ห้อง ที่ตกแต่งสไตล์ล้านนา ซึ่งมีจำนวนรูปแบบในการบริการสปาทั้งหมด 10 อย่าง ดังนี้ นวดไทย,นวดน้ำมันหอมระเหย,นวดกดจุดฝ่าเท้า,นวดหน้า,นวดบ่าและหลัง,อบไอน้ำ,ขัดผิว,พอกผิว,นวดประคบสมุนไพรและ ทรีทเมนต์หน้าใส

ค่าบริการนวดไทย	เวลา 60 นาที	ราคา 700 บาท
ค่าบริการนวดAromatherapy	เวลา 60 นาที	ราคา 900 บาท

มีการประชาสัมพันธ์ ผ่าน Facebook , Tripadvisor ,Painaidii และ Chiangmaiplaces



ภาพที่ 2.2 : แผนที่ของ Kandara Spa

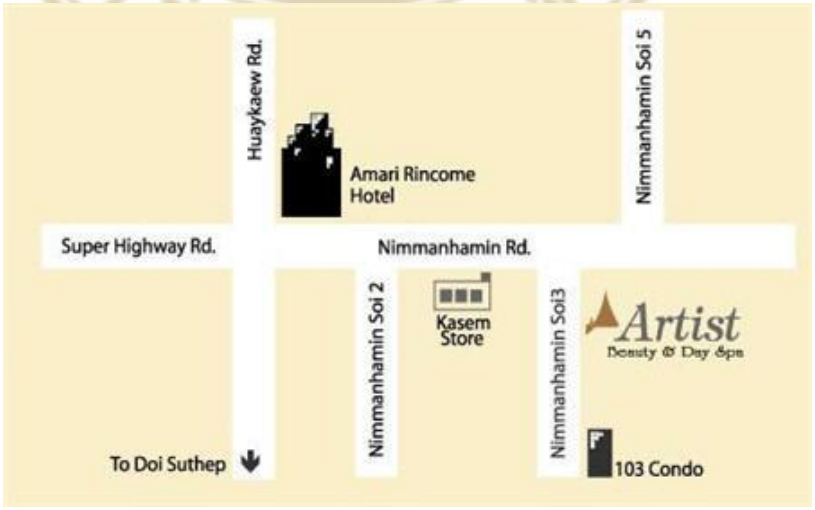
ที่มา : http://th.tripadvisor.com/Attraction_Review-g293917-d1697894-Reviews-Kandara_Spa-Chiang_Mai.html#MAPVIEW

2.4.1.2 Artist Beauty and day spa ตั้งอยู่ เลขที่8/3 ซอย 3 ถนนนิมมานเหมินทร์ ต.สุเทพ อ.เมือง จ.เชียงใหม่ เปิดมาตั้งแต่ปี 2552โดยเป็นอาคารพาณิชย์ 1 ห้อง ที่ตกแต่งสไตล์ล้านนา ซึ่งมีจำนวนรูปแบบในการบริการสปาทั้งหมด 11 อย่าง ดังนี้ นวดไทย,นวดน้ำมันหอมระเหย,นวดเท้า,นวดหน้า,นวดบ่าและหลัง,อบไอน้ำ,ขัดผิว,พอกผิว,**waxขน,รวมทั้งมีให้บริการเสริมสวย เช่น ตัดผม สระไดร์,ทำเล็บ**

ค่าบริการนวดไทย เวลา 60 นาที ราคา 300 บาท

ค่าบริการนวดAromatherapy เวลา 60 นาที ราคา 450 บาท

มีการประชาสัมพันธ์ ผ่าน Facebook , Tripadvisor และ Chiangmaiplaces



ภาพที่ 2.3 : แผนที่ของ Artist Beauty and day spa

2.4.1.3 Kalavek Wellness Spa ตั้งอยู่เลขที่ 11 ซอย 3 ถนนนิมมานเหมินทร์ ต.สุเทพ อ.เมือง จ.เชียงใหม่ เปิดมาตั้งแต่ปี 2557โดยมีอาคารพาณิชย์ มีพื้นที่ 2 ห้อง ที่ตกแต่ง

สไตล์ไทยประยุกต์ ซึ่งมีจำนวนรูปแบบในการบริการสปาทั้งหมด 12 อย่าง ดังนี้ นวดไทย,นวดน้ำมันหอมระเหย,นวดเท้า,นวดหน้า,นวดบ่าและหลัง,อบซาวน่า, ขัดผิว,พอกผิว,**นวดประคบสมุนไพร, Hydrotherapy pool, Floatation pool,นวดการะเวก** โดย เปิดให้บริการทุกวันตั้งแต่ เวลา 9.00-22.00 น. มี 2 สาขา ดังนี้ สาขา 1 บางนา จ.กรุงเทพ สาขา 2 ถนนนิมมานเหมินท์ จ.เชียงใหม่

ค่าบริการนวดไทย เวลา 60 นาที ราคา 400 บาท

ค่าบริการนวดAromatherapy เวลา 60 นาที ราคา 600 บาท

มีการประชาสัมพันธ์ ผ่าน Facebook , Website : www.kalavekwellnessspa.com

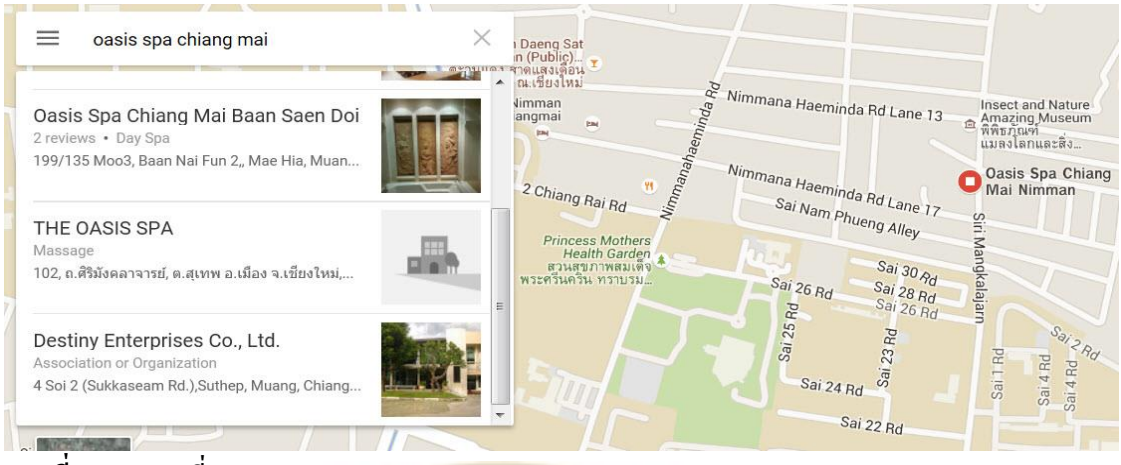
ภาพที่ 2.4 : แผนที่ของ Kalavek Wellness Spa

2.4.1.4 The Oasis Spa Chiangmai ตั้งอยู่เลขที่ 102 ถนนศิริมังคลาจารย์ ต.สุเทพ อ.เมือง จ.เชียงใหม่ เป็นสปาที่มีชื่อเสียงโดยลักษณะเป็นบ้านไม้ ที่ตกแต่งสไตล์ไทยล้านนา ซึ่งมีจำนวนรูปแบบในการบริการสปาทั้งหมด 15 อย่าง ดังนี้ นวดไทย,นวดน้ำมันหอมระเหย,นวดเท้า,นวดและสปาหน้า,นวดคอ บ่าและหลัง,อบซาวน่า,สครับขัดผิวด้วยสมุนไพร,พอกผิวด้วยสมุนไพร,นวดประคบสมุนไพร,**นวดตอกเส้น,นวดศีรษะอายุรเวท,นวดshirodhara,นวด oasis four hand, spaผมและศีรษะ,แช่น้ำนมสมุนไพร** โดยเปิดให้บริการทุกวันตั้งแต่ เวลา 10.00-22.00 น. ในประเทศไทย The Oasis Spa มีทั้งหมด 10 สาขา ซึ่งในจังหวัดกรุงเทพฯ มี 2 สาขา ,ในจังหวัดพัทยา มี1 สาขา ,ในจังหวัดภูเก็ต มี 4 สาขาและในจังหวัดเชียงใหม่ มี 3 สาขา

ค่าบริการนวดไทย เวลา 60 นาที ราคา 1,000 บาท

ค่าบริการนวดAromatherapy เวลา 60 นาที ราคา 1,350 บาท

มีการประชาสัมพันธ์ ผ่าน Facebook , Tripadvisor , Chiangmaiplaces, Thaispacenter และ Website : www.oasisspa.net



ภาพที่ 2.5 : แผนที่ของ The Oasis Spa Chiangmai

ที่มา : https://www.google.co.th/maps/

2.4.2 คู่แข่งทางอ้อม

2.4.2.1 สถานที่นวดไทย ในต.สุเทพ อ.เมือง จ.เชียงใหม่ จำนวน 15 แห่ง

2.4.2.2 สถานที่นวดเพื่อเสริมสวย ใน อ.เมือง จ.เชียงใหม่ จำนวน 3 แห่ง

2.4.2.3 สถานที่นวดแผนโบราณ, นวดแอบแฝงเพื่อความบันเทิง

2.4.2.4 สปอร์ตคลับ หรือศูนย์ออกกำลังกาย

2.4.2.5 สถานเสริมความงามหรือร้านเสริมสวยที่บริการด้านการบำรุงผิว

จากการวิเคราะห์คู่แข่งร้านสปาในย่าน ตำบลสุเทพ อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ พบว่าเมื่อเทียบธุรกิจร้านสปาที่มีขนาดสถานที่ใกล้เคียงกันเป็น อาคารพาณิชย์ 1-2 ห้อง โดยกลยุทธในด้านราคา ร้าน Spa@Ease มีราคาค่าบริการถูกกว่าร้าน Kandara Spa ,ราคาค่าบริการเทียบเท่ากับร้าน Kalavek Wellness Spa แต่ราคาค่าบริการแพงกว่าร้านArtist Beauty and day spa โดยร้าน Spa@Ease มีการสร้างความแตกต่างในด้านความสดของสมุนไพรและความหลากหลายของสมุนไพรสด มีมากกว่าคู่แข่ง เพื่อให้ลูกค้าเกิดความประทับในได้มากกว่าคู่แข่ง ร้าน Kandara Spa,ร้าน Artist Beauty and day spa ,ร้าน Kalavek Wellness Spa

ส่วนเมื่อเทียบกับคู่แข่งร้าน The Oasis Spa Chiangmai ที่มีขนาดสถานที่ใหญ่กว่าร้าน Spa@Ease พบว่า กลยุทธในด้านราคาของร้าน The Oasis Spa Chiangmai พบว่ามีราคาค่าบริการแพงกว่าร้าน Spa@Ease เนื่องจากร้าน The Oasis Spa Chiangmai มีความหลากหลายของการบริการ และมีบริการด้วยสมุนไพรสดที่จำนวนที่มากกว่า

บทที่ 3
แผนดำเนินการ

3.1 รูปแบบการจัดตั้งธุรกิจ

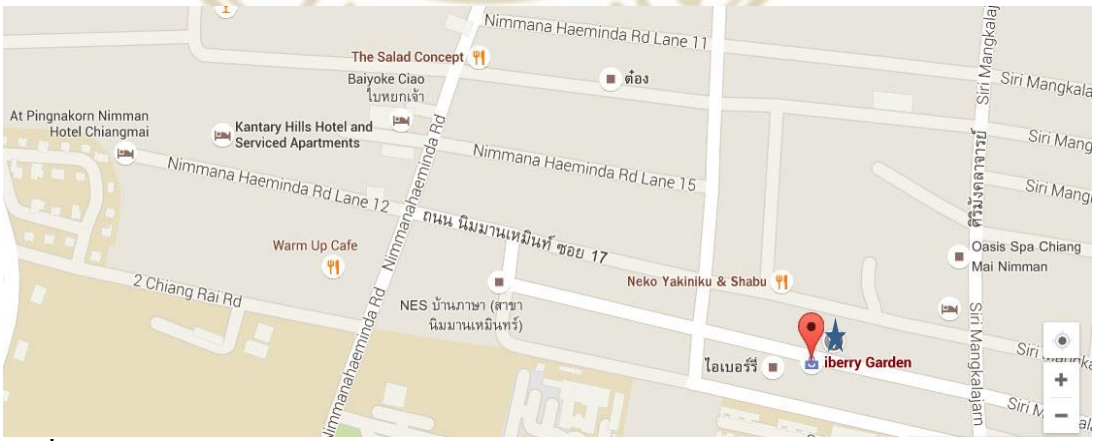
จัดตั้งเป็น “ห้างหุ้นส่วนสามัญร้าน Spa@Ease” เพื่อการดำเนินธุรกิจบริการด้านสปาเพื่อการความผ่อนคลายและเพื่อความสวยงามของผิวพรรณ รวมทั้งจำหน่ายผลิตภัณฑ์สปา

โดยมีหุ้นส่วนทั้งหมด 2 คน โดยรายชื่อผู้ถือหุ้น ดังนี้

1. นางสาวสุนีย์ เตชะกสิกรพาณิชย์ โดยลงทุน 1,500,000 บาท
2. นางสาวพชรวีร์ เตชะกสิกรพาณิชย์ โดยลงทุน 1,500,000 บาท

3.2 สถานที่ตั้งและแผนผังต่างๆ

ร้าน Spa@Ease เป็นอาคารพาณิชย์ 3 ชั้นจำนวน 1 ห้อง กว้าง 4 เมตร x ยาว 12 เมตร มีพื้นที่ 145 ตารางเมตร ตั้งอยู่ที่ ถนนนิมานเหมินท์ ซอย17 ต.สุเทพ อ.เมือง จ.เชียงใหม่ มีที่จอดรถบริเวณหน้าร้าน ซึ่งที่ตั้งร้านอยู่ในย่านชุมชน อยู่ใกล้ร้านice-berry และร้านอาหารจำนวนมาก รวมทั้งมีที่พักในย่านนิมมานเหมินท์และแหล่งท่องเที่ยวของจังหวัดเชียงใหม่ เช่น ดอยสุเทพ



ภาพที่ 3.1 : แผนที่ของร้าน Spa@Ease

ที่มา : https://www.google.co.th/maps

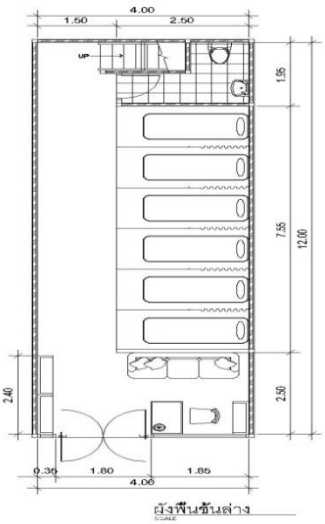
ภาพที่ 3.2 : ลักษณะอาคารของร้าน Spa@Ease

ที่มา : http://www.cm2property.com/property/show/21830

การออกแบบร้านเป็นสไตล์ล้านนาแบบโมเดิร์น ที่แสดงถึงวัฒนธรรมพื้นเมืองของจังหวัดเชียงใหม่และสร้างบรรยากาศที่เน้นธรรมชาติ ที่ประดับด้วยต้นไม้และน้ำตก ภายในร้านมีตะเกียงกลิ่นน้ำมันหอมระเหยจากสมุนไพรสดที่เป็นกลิ่นเฉพาะของร้าน Spa@Ease,มีการบริการด้วยเครื่องดื่มสมุนไพร,มีการเปิดเสียงดนตรีไทยเคล้าคลอ รวมถึงการบริการสปาเพื่อให้ลูกค้ารู้สึกความผ่อนคลายทั้ง รูป รส กลิ่น เสียงและสัมผัส

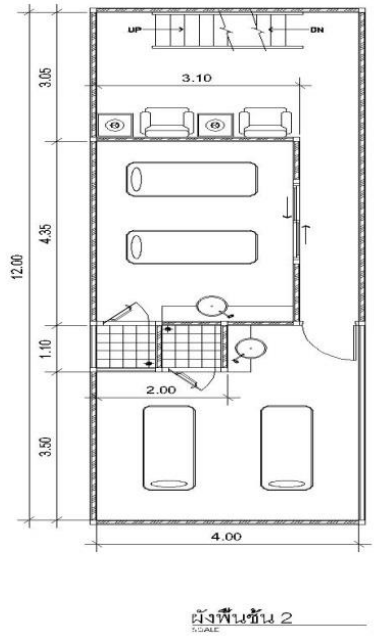
โดยภายในร้าน Spa@Ease แบ่งออกเป็น โซนต่างๆดังนี้

1. ชั้นที่ 1 แบ่งเป็น โซนรับแขก เป็นพื้นที่ให้การต้อนรับลูกค้าและให้คำแนะนำเกี่ยวกับโปรแกรมของร้าน พร้อมเสิร์ฟเครื่องดื่ม โซนจำหน่ายผลิตภัณฑ์สปา และโซนนวดไทย จำนวน 6 ห้อง รวมทั้งมีห้องน้ำให้บริการ จำนวน 1 ห้อง ดังภาพที่ 3.3



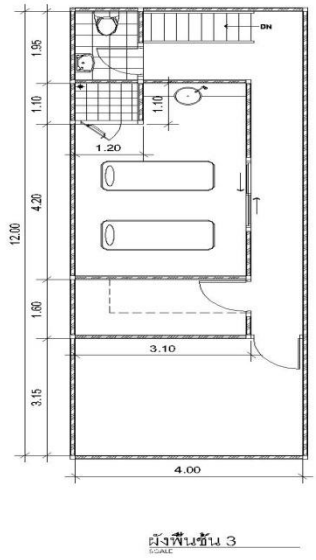
ภาพที่ 3.3 : แผนผังการออกแบบพื้นที่ชั้นที่ 1

2. ชั้นที่ 2 แบ่งเป็นโซนเก้าอี้นวด จำนวน 2 ที่, ห้องนวดAromatherapyหรือห้องทำสปาผิวหน้าและลำตัว จำนวน 2 ห้อง ภายในแต่ละห้องจะมีห้องอาบน้ำ โดยจะมีอุปกรณ์ในการทำความสะอาดร่างกายให้บริการภายในห้องน้ำ เช่น สบู่ ยาสระผม ครีมนวด โลชั่นบำรุงผิวจากสมุนไพร ไดร์เป่าผม และผ้าขนหนู ดังภาพที่ 3.4



ภาพที่ 3.4 : แผนผังการออกแบบพื้นที่ชั้นที่ 2

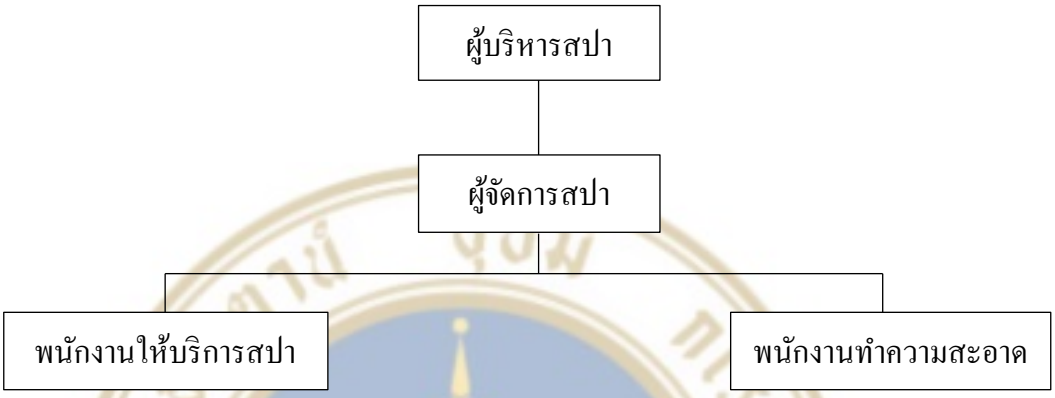
3. ชั้นที่ 3 แบ่งเป็น โซนห้องสำหรับทำทรีทเมนต์ จำนวน 1 ห้อง, ห้องเก็บของ จำนวน 1 ห้อง และห้องพักพนักงาน จำนวน 1 ห้อง รวมทั้งมีห้องน้ำ จำนวน 1 ห้อง ดังภาพที่ 3.5



ภาพที่ 3.5 : แผนผังการออกแบบพื้นที่ชั้นที่ 3

3.3 โครงสร้างองค์กร

เนื่องจากร้าน Spa@Ease ดำเนินการเป็นธุรกิจขนาดเล็ก จึงใช้การจัดโครงสร้างองค์กรแบบตามหน้าที่ (Functional Organization) ที่ไม่มีความซับซ้อน ทำให้การบริหารจัดการง่ายและสามารถตัดสินใจได้รวดเร็ว ดังภาพที่ 3.6



ภาพที่ 3.6 : แผนผังรูปแบบโครงสร้างองค์กรร้าน Spa@Ease

3.4 ลักษณะงานและหน้าที่ (Job Description)

3.4.1 ผู้บริหารสปา

โดยมี คุณสุนีย์ เตชะกสิกรพาณิชย์ ดำรงตำแหน่งผู้บริหารสปา จำนวน 1 คน

มีหน้าที่รับผิดชอบ ดังนี้

1. การวางแผนและกำหนดนโยบายบริหารงานในส่วนการปฏิบัติงานสปาทั้งหมด
2. บริหารเงินลงทุน รวมถึงการจัดทำงบประมาณ และบัญชีรายรับ รายจ่ายของสปา
3. รับผิดชอบในการวิเคราะห์สภาพตลาด และการแข่งขันของธุรกิจ ตลอดจนการวางแผนทางการตลาด ทั้งในเรื่องการสร้างภาพลักษณ์ การโฆษณาประชาสัมพันธ์ การกิจกรรมส่งเสริมการขาย เช่น การจัดแพคเกจ การจัดโปรโมชั่น เป็นต้น
4. การบริหารสินค้าและบริการ รวมถึงการดูแลสต็อกสินค้า การจัดซื้อจัดหาและพัฒนาผลิตภัณฑ์ที่นำมาใช้ในร้านนั้นได้คุณภาพ

3.4.2 ผู้จัดการสปา

โดยมี คุณพชรวีร์ เตชะกสิกรพาณิชย์ ดำรงตำแหน่งผู้จัดการสปา จำนวน 1 คน

มีหน้าที่รับผิดชอบ ดังนี้

1. ควบคุมดูแลและบริหารจัดการปัญหาในการดำเนินงานของร้านทั้งหมด

2. คัดสรรและควบคุมพนักงานให้ทำงานอย่างเป็นระบบและได้มาตรฐานรวมถึงการรักษามาตรฐานการปฏิบัติต่อลูกค้าให้เป็นไปตามแนวทางของสปา

3. จัดฝึกอบรมพนักงาน ทั้งเรื่องความรู้ การปฏิบัติงานสปาและการบริการให้ได้คุณภาพ

4. การประเมินการทำงานและชี้แจงเป้าหมายการทำงานให้กับพนักงานทุกคน

5. ตรวจตราดูแลแลความเรียบร้อยและความสะอาดของอุปกรณ์ของใช้ในการบริการ

6. การต้อนรับลูกค้าและรับโทรศัพท์ในการจองเวลานัดลูกค้า การจัดคิวพนักงานที่ให้บริการ รวมถึงการให้ข้อมูลและคำแนะนำเกี่ยวกับการบริการแก่ลูกค้า

7. สรุปรายรับ รายจ่ายประจำวัน

3.4.3 พนักงานให้บริการสปา

จำนวน 10-14 คน มีหน้าที่รับผิดชอบ ดังนี้

1. มีการให้บริการลูกค้าได้ตามขั้นตอนตามมาตรฐานและบริการอย่างประทับใจ

2. ให้คำแนะนำและดูแลลูกค้าในการให้บริการอย่างดีและใช้วาจาสุภาพ

3. รับผิดชอบต่อเวลาในการปฏิบัติหน้าที่

4. เก็บอุปกรณ์ ดูแลความสะอาดและความเรียบร้อยภายในห้องที่ให้บริการหลังจากให้บริการลูกค้าทุกครั้ง

3.4.4 พนักงานทำความสะอาด

จำนวน 1 คน มีหน้าที่รับผิดชอบ ดังนี้

1. การดูแลความสะอาดเรียบร้อยทั้งปัด กวาด เช็ด ถู สถานที่ทั้งภายในและภายนอกให้สะอาด เช่น ห้องให้บริการ ห้องน้ำ ห้องแต่งตัว

2. การทำความสะอาดอุปกรณ์และเครื่องมือในร้านสปา ดูแลซักรีด ผ้าขนหนู เสื้อผ้าและจัดเตรียมเสื้อผ้า ผ้าขนหนูให้พร้อมในการให้บริการ

3. ดูแลการต้มน้ำสมุนไพรและเสิร์ฟน้ำให้ลูกค้า

3.5 กระบวนการในการให้บริการ

3.5.1 การต้อนรับลูกค้า

1. ให้การต้อนรับลูกค้าโดยกล่าวคำว่า สวัสดีคะ พร้อมเชิญลูกค้านั่งที่โซนรับแขก และ

บริการด้วยน้ำสมุนไพร

3. สอบถามความต้องการของลูกค้าว่าจะใช้บริการใด และให้คำแนะนำเกี่ยวกับการบริการ รวมถึงแพคเกจต่างๆของร้าน Spa@Ease

4. ให้ลูกค้าเลือกแพคเกจ และ ผลิตภัณฑ์ตามความต้องการ

5. ลงบันทึกและจัดคิวพนักงานให้บริการสปาตามความเหมาะสม แจ้งและมอบใบปฏิบัติงานให้แก่พนักงาน เพื่อให้พนักงานเตรียมผลิตภัณฑ์ในการให้บริการ

6. มีการแนะนำพนักงานที่ให้บริการสปาแก่ลูกค้าและให้พนักงานพาไปยังสถานที่สำหรับบริการ

7. เมื่อลูกค้าเสร็จสิ้นการรับบริการ เชิญลูกค้านั่งที่โซนรับแขก และบริการด้วยน้ำสมุนไพร รับชำระเงิน พร้อมทั้งกล่าวขอบคุณและเชิญลูกค้ามาใช้บริการในครั้งต่อไป

3.5.2 การให้บริการสปา

1. พนักงานให้บริการสปา กล่าวคำสวัสดีแก่ลูกค้า และตรวจสอบรายละเอียดในใบปฏิบัติงานเกี่ยวกับ รายการและผลิตภัณฑ์ที่ลูกค้าเลือก ระยะเวลาที่ใช้บริการ

2. สอบถามรายละเอียดความต้องการของลูกค้าในการทำสปา รวมทั้งให้คำแนะนำและดูแลลูกค้าระหว่างการให้การบริการ

3. ให้การบริการแก่ลูกค้าตามขั้นตอนของแต่ละโปรแกรมได้อย่างประทับใจและได้ตามมาตรฐานของร้าน Spa@Ease

4. เมื่อเสร็จการให้บริการลูกค้าแล้ว พาลูกค้ามาส่งที่บริเวณต้อนรับโซนรับแขก พร้อมกับแจ้งผู้จัดการสปา

5. จัดเก็บอุปกรณ์ และพร้อมแจ้งพนักงานทำความสะอาดดูแลความสะอาด และความเรียบร้อยภายในห้องหลังจากให้ บริการเสร็จแล้วทุกครั้ง

3.5.3 การเตรียมสถานที่ อุปกรณ์และของใช้ต่างๆ

1. การจัดสถานที่ภายในร้าน ทั้งโต๊ะ เก้าอี้ในพื้นที่ต้อนรับ นิตยสาร และจัดตกแต่งร้านให้เรียบร้อย พร้อมเปิดตะเกียงกลิ่นน้ำมันหอมระเหยจากสมุนไพรสด และเปิดเสียงดนตรีไทยบรรเลงเพื่อให้ผ่อนคลาย

2. การจัดเตรียมเตียงนวด โดยมีการปูผ้าลายไทยและเตรียมผ้าขนหนูบนเตียงเรียบร้อย

3. การตรวจสอบและเตรียมอุปกรณ์ เช่น เสื้อผ้าสำหรับนวด กางเกงในกระดาษ สบู่ โลชั่นทาผิว สำลี หวี เป็นต้น

4. การเตรียมอุปกรณ์และผลิตภัณฑ์ในการให้บริการแต่ละครั้ง เช่น ผลิตภัณฑ์สำหรับสครับ ทรีทเม้นท์ และน้ำมันหอมระเหยสำหรับนวดอโรมา เป็นต้น

บทที่ 4
แผนการตลาด

4.1 การแบ่งส่วนลูกค้า/ ผู้บริโภค (Segmentation)

4.1.1 ด้านประชากรศาสตร์ (Demographic Segmentation)

กลยุทธ์ธุรกิจจะเน้นนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มาท่องเที่ยวที่จังหวัดเชียงใหม่และชาวต่างชาติที่มาอาศัยอยู่ที่ อ.เมือง จ.เชียงใหม่ และชาวไทยที่เดินทางมาท่องเที่ยวแถวนิมมานเหมินท์ซึ่งเป็นย่านท่องเที่ยวและร้านอาหารที่นิยม โดยครอบคลุมลูกค้าที่มีรายได้ระดับกลางขึ้นไป

4.1.2 ด้านพฤติกรรมศาสตร์ (Behavioristic Segmentation)

เป็นผู้บริโภคที่นิยมการผ่อนคลายหรือบำรุงผิวพรรณด้วยการสปาด้วยสมุนไพรสดและนิยมการผ่อนคลายจากความตึงเครียดทั้งร่างกายและจิตใจ

4.2 การตลาดเป้าหมาย (Targeting)

โดยตลาดเป้าหมายลูกค้าหลักของร้าน Spa@Ease สัดส่วน 70% เป็นกลุ่มตลาดนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ โดยเฉพาะชาวญี่ปุ่น, ชาวยุโรปและชาวอเมริกัน โดย กลุ่มนักท่องเที่ยวต่างชาติที่มีรายได้ระดับกลางขึ้นไป ที่พักราคาห้องประมาณ 2,000 บาท ขึ้นไป หรือชาวต่างชาติที่มาอาศัยอยู่ในจังหวัดเชียงใหม่ และกลุ่มลูกค้ารอง 30% เป็นกลุ่มตลาดลูกค้าชาวไทยซึ่งอาศัยอยู่ที่ อ.เมือง จ.เชียงใหม่หรือเดินทางมาท่องเที่ยวแถวนิมมานเหมินท์ ที่มีรายได้ระหว่าง 30,000 – 70,000 บาท ขึ้นไป ที่นิยมทำสปาเพื่อความผ่อนคลายและใส่ใจความสวยงามของผิวพรรณ ด้วยการบำรุงจากสมุนไพรไทยหรือผลิตภัณฑ์จากธรรมชาติ และชื่นชอบบรรยากาศร้านที่ดีตกแต่งสไตล์แบบไทยล้านนา

4.3 การวางตำแหน่งผลิตภัณฑ์ในใจลูกค้า (Positioning)

การวิเคราะห์โดย Perceptual Map นั้นจะใช้แกนตั้งเป็นเรื่องความสดของผลิตภัณฑ์

สปา , ส่วนแกนนอนเป็นความหลากหลายของจำนวนผลิตภัณฑ์จากธรรมชาติที่ใช้บริการในร้านสปา โดยรูปแบบผลิตภัณฑ์ที่ใช้ในสปา แบ่งเป็น 1.สมุนไพรสดหรือผลิตภัณฑ์จากธรรมชาติ (Natural Product) 2. ความหลากหลายของผลิตภัณฑ์จากธรรมชาติ เนื่องจากลูกค้าส่วนใหญ่ตัดสินใจในการเข้ารับบริการมีการให้ความสำคัญกับรูปแบบผลิตภัณฑ์จากธรรมชาติ (www.thaispaassociation.com Thai Spa Association,2557) ซึ่งแต่ละสปาจะมีรูปแบบของผลิตภัณฑ์ที่ใช้บริการในสปาที่แตกต่างกัน จึงทำให้แต่ละร้านมีการวางตำแหน่งของร้านแตกต่างกัน โดยร้าน Spa@Ease มีการเลือกใช้สมุนไพรสดหรือผลิตภัณฑ์จากธรรมชาติสูงกว่าและมีความหลากหลายของผลิตภัณฑ์จากธรรมชาติมากกว่าคู่แข่งที่มีขนาดร้านใกล้เคียงกัน เช่น Kandara Spa , Artist Beauty and day spa และ Kalavek Wellness Spa ดังภาพที่ 4.1

ภาพที่ 4.1 : Perceptual Map

โดยร้านสปาในย่านนิมมานเหมินท์ จังหวัดเชียงใหม่ มีอัตราค่าบริการและรูปแบบของผลิตภัณฑ์ในร้านสปา ดังตารางที่ 4.1

ตารางที่ 4.1 : ตารางการเปรียบเทียบอัตราค่าบริการและรูปแบบผลิตภัณฑ์ในร้านสปา

ร้านสปา	อัตราค่าบริการ ต่อ ชั่วโมง	รูปแบบของผลิตภัณฑ์ในร้านสปา
Spa@Ease	นวดไทย ราคา 400 บาท นวดAromatherapy ราคา 600 บาท	- ผลิตภัณฑ์มาจากสมุนไพรสด จำนวน 10 ชนิด ดังนี้ **ว่านหางจระเข้** ,น้ำผึ้ง,มะขามเปียก,เมล็ดกาแฟสด ,งาดำ,น้ำมันมะพร้าว, มะกรูด,ไพลสด, ขมิ้นชัน,โยเกิร์ต - ผลิตภัณฑ์จากธรรมชาติ จำนวน 8 อย่าง ดังนี้ แผ่นมาร์คหน้าจากแผ่นไหม, เกลือสปา,ครีมบำรุงผิวจากว่านหางจระเข้, สมุนไพรสครับขัดผิว ,โลชั่นทาผิวว่านหางจระเข้,โลชั่นทาผิวจากน้ำมันมะพร้าว,ยานวดจากไพล,ลูกประคบสมุนไพร
Kandara Spa	นวดไทย ราคา 700 บาท นวดAromatherapy ราคา 900 บาท	- ผลิตภัณฑ์มาจากสมุนไพรสด จำนวน 5 อย่าง ดังนี้ มะกรูด, แตงกวา,มะเขือเทศ,มะนาว,ดอกกุหลาบ - ผลิตภัณฑ์จากธรรมชาติ เช่น ลูกประคบสมุนไพร - ผลิตภัณฑ์ที่มีส่วนประกอบจากสารสังเคราะห์ เช่น น้ำมันหอมระเหย
Artist Beauty and day spa	นวดไทย ราคา 300 บาท นวดAromatherapy ราคา 450 บาท	- ผลิตภัณฑ์จากธรรมชาติ จำนวน 4 อย่าง ดังนี้ ลูกประคบสมุนไพร ,ครีมและสครับจากสมุนไพร,ยานวดไพล - น้ำมันหอมระเหยที่มีส่วนประกอบจากสารสังเคราะห์

ตารางที่ 4.1 : ตารางการเปรียบเทียบอัตราค่าบริการและรูปแบบผลิตภัณฑ์ในร้านสปา (ต่อ)

ร้านสปา	อัตราค่าบริการ ต่อ ชั่วโมง	รูปแบบของผลิตภัณฑ์ในร้านสปา
Kalavek Wellness Spa	นวดไทย ราคา 400 บาท นวดAromatherapy ราคา 600 บาท	- ผลิตภัณฑ์มาจากสมุนไพรสด จำนวน 8 อย่าง ดังนี้ น้ำผึ้ง, มะขามเปียก,งา,น้ำมันมะพร้าว, ผลไม้สด มะเขือเทศ,มะกรูด, แตงกวา,ดอกกุหลาบ - ผลิตภัณฑ์จากธรรมชาติ เช่น ลูกประคบสมุนไพร - ผลิตภัณฑ์ที่มีส่วนประกอบจากสารสังเคราะห์ เช่น ผงทองคำ, น้ำมันหอมระเหย
The Oasis Spa Chiangmai	นวดไทย ราคา 1,000 บาท นวดAromatherapyราคา1,350บาท	- ผลิตภัณฑ์มาจากสมุนไพรสด จำนวน 12 อย่าง ดังนี้ มะเขือเทศ, มะกรูด,แตงกวา,ขมิ้นชัน,งา, มะนาว,น้ำผึ้ง,โยเกิร์ต,น้ำมันมะพร้าว,ดอกกุหลาบ,ดอกลาเวนเดอร์,ส้ม,เมล็ดกาแฟ - ผลิตภัณฑ์จากธรรมชาติ เช่น ลูกประคบสมุนไพร,ว่านหางจระเข้ - ผลิตภัณฑ์ที่มีส่วนประกอบจากสารสังเคราะห์ เช่น ผงทองคำ, น้ำมันหอมระเหย

4.4 การกำหนดกลยุทธ์ทางการตลาด

ร้าน Spa@Easeใช้กลยุทธ์Differentiationโดยให้บริการด้วยผลิตภัณฑ์ที่มีความแตกต่างด้วยการใช้ว่านหางจระเข้สดและการมาร์คหน้าด้วยแผ่นไหม ที่เป็นผลิตภัณฑ์ที่นำมาใช้ที่แตกต่างจากร้านสปาอื่นในจังหวัดเชียงใหม่

4.4.1 กลยุทธ์ด้านสินค้า/บริการ (Product)

รูปแบบร้าน Spa@Ease และการตกแต่ง

ร้าน Spa@Ease จะมีลักษณะการตกแต่งอาคารเป็นการตกแต่งด้วยสีโทนน้ำตาลแดงและสีขาว บริเวณด้านหน้าอาคารมีการตกแต่งด้วยต้นไม้ ดอกไม้และบ่อน้ำพุเพื่อเป็นสัญลักษณ์เน้นความเป็นธรรมชาติ สำหรับภายในร้านจะตกแต่งสไตล์ล้านนาแบบโมเดิร์น โดยใช้สีน้ำตาลแดงและประดับด้วยผ้าลายไทย รวมทั้งการใช้แสงไฟ และการใช้กลิ่นสมุนไพร เพื่อให้บรรยากาศผ่อนคลายและแสดงถึงความเป็นไทย พร้อมมีสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ เช่น โซนต้อนรับและโซนสปา ที่มีเฟอร์นิเจอร์เป็นวัสดุไม้

การนำเสนอรูปแบบการบริการ

เป็นร้านสปา ที่เน้นเพื่อการผ่อนคลายและเพื่อการบำรุงผิวพรรณ โดยให้บริการด้วยพนักงานที่ได้รับการอบรมทั้งการนวด และมีรูปแบบการสปาให้บริการลูกค้าอย่างประทับใจและอย่างสุภาพ ซึ่งลูกค้าสามารถเลือกรูปแบบผลิตภัณฑ์ที่ใช้บริการได้ ตามรายการของร้าน ดังนี้

1. Aromatherapy Massage

เป็นการให้บริการการนวดด้วยน้ำมันหอมระเหยเพื่อให้ผ่อนคลาย และทำให้ร่างกายปราศจากความเครียด ช่วยให้อารมณ์เกิดความสมดุล รู้สึกปลอดโปร่งขึ้น ซึ่งได้คัดสรรกลิ่นน้ำมันหอมระเหยที่ได้จากสารสกัดสุมนไพร เช่น น้ำมันหอมระเหยลาเวนเดอร์ ,น้ำมันหอมระเหยมะลิ , น้ำมันหอมระเหยดอกกระดังงา ,น้ำมันหอมระเหยจากส้ม และน้ำมันหอมระเหยคาโมไมล์

2. Thai Traditional Massage

เป็นบริการนวดที่มีเอกลักษณ์ไทย ที่มีแบบแผนเฉพาะของร้าน Spa@Easeเป็นการนวดแบบรีดเส้น ที่มีทั้งความนุ่มนวลเพื่อผ่อนคลายและมีการใช้ยานวดไพล โดยสามารถเลือกส่วนในการนวดได้ เช่น นวดตัว , นวดคอ บ่า ไหล่ ,นวดเท้า เป็นต้น

3. นวดประคบสมุนไพร

เป็นการนวดแล้วมีการประคบด้วยลูกสมุนไพรที่อบร้อนนาบไปตามร่างกาย ผลของความร้อนที่ได้จากการประคบ ช่วยลดความตึงของกล้ามเนื้อและช่วยคลายความเครียด

4. การขัดผิว (Scrub) ประกอบด้วยการบริการให้เลือก ดังนี้

การขัดผิวเป็นการขจัดเซลล์ผิวที่เสื่อมสภาพ และช่วยในเรื่องระบบไหลเวียนของเลือดที่ผิวทำให้ผิวพรรณดูสดใส โดยสามารถเลือกสมุนไพรในการขัดผิว ดังนี้ เกลือสปา,น้ำผึ้ง, มะขามเปียก,เมล็ดกาแฟสดและงาดำ

5. การพอกบำรุงผิว (Wrap)

เป็นการบำรุงผิวด้วยการพอกด้วยสมุนไพรสด เช่น ว่านหางจระเข้สดเพื่อให้ผิวเนียนสวย ,น้ำมันมะพร้าวหรือน้ำผึ้ง เพื่อช่วยยกกระชับผิวให้เต่งตึง พร้อมบำรุงผิวให้เนียนนุ่ม ,น้ำมะขามหรือ ขมิ้นชันเพื่อให้ผิวกระจ่างใส แล้วห่อหุ้มร่างกายด้วยใบไม้

6. การบำรุงผิวหน้า (Facial treatment)

โดยมีการบำรุงผิวหน้า ด้วย การทำความสะอาดผิวหน้า,การนวดผิวหน้าด้วยน้ำมันมะพร้าว,การสครับผิวหน้าเพื่อให้เซลล์ผิวเรียบเนียน และตามด้วยการพอกผิวหน้าด้วยสมุนไพร

ซึ่งมีให้เลือกตามความต้องการ ดังนี้ ว่านหางจระเข้ เพื่อให้ผิวเนียนสวยหรือใช้สำหรับผิวคล้ำจากโดนแดด ,น้ำผึ้ง เพื่อช่วยยกกระชับผิวให้เต่งตึง พร้อมบำรุงผิวให้เนียนนุ่ม,มะขามเปียก เพื่อให้ผิวกระจ่างใส,โยเกิร์ต ช่วยเติมสารอาหารให้กับผิวและช่วยเติมความชุ่มชื้นสู่ผิวให้ผิวดูเปล่งปลั่ง

7. การอบไอน้ำด้วยสมุนไพรไทย

เป็นการบริการห้องอบไอน้ำด้วยการใช้สูตรสมุนไพรไทย เนื่องจากความร้อนทำให้สมุนไพรซึมเข้าสู่ผิวหนัง เพื่อช่วยบำรุงผิวพรรณ

4.4.2 กลยุทธ์ด้านราคา (Price)

การกำหนดราคาอัตราค่าบริการของสปา จะใช้วิธี Reference Pricing การตั้งราคาจะอ้างอิงจากคู่แข่งในตลาดธุรกิจสปา จากการสำรวจตลาดสปาบริเวณถนนนิมมานเหมินท์นั้น พบว่าลูกค้าส่วนใหญ่เป็นชาวต่างชาติ ซึ่งบริเวณนั้นมีร้านสปาคู่แข่งจำนวน 4 ร้าน โดยราคาของสปาแตกต่างกัน เช่น ราคานวดไทย มีราคาตั้งแต่ 300-1,000 บาท / ชั่วโมง

ดังนั้นกลยุทธ์ด้านราคาของร้าน Spa@Ease จะตั้งราคาใกล้เคียงกับคู่แข่งที่เป็นร้านสปาแต่ให้คุณค่าในการบริการที่แตกต่าง ทั้งในเรื่องของการใช้สมุนไพรสดโดยเฉพาะการใช้ว่านหางจระเข้สดและผลิตภัณฑ์จากธรรมชาติที่มีจุดเด่นในเรื่องการบำรุงผิวพรรณและการให้บริการของพนักงานของร้านที่มีการนวดที่เป็นเอกลักษณ์และบริการได้อย่างประทับใจ โดยมีการตั้งราคา ดังตารางที่ 4.2

ตารางที่ 4.2 : ตารางอัตราค่าบริการต่างๆของร้าน Spa@Ease

รูปแบบการให้บริการ	ระยะเวลา (นาที)	อัตราค่าบริการ (บาท)
Aromatherapy Massage	60 นาที	600 บาท
นวดไทย **Thai Traditional Massage**	60 นาที	400 บาท
นวดคอ บ่า ไหล่ **Back & Shoulder Massage**	60 นาที	400 บาท
นวดเท้า Foot Massage	60 นาที	400 บาท

ตารางที่ 4.2 : ตารางอัตราค่าบริการต่างๆของร้าน Spa@Ease (ต่อ)

รูปแบบการให้บริการ	ระยะเวลา (นาที)	อัตราค่าบริการ (บาท)
คอร์สสปาบำรุงผิวลำตัว **Body Treatment : Scrub & Wrap** **-Aloe Vera, Coconut butter** **-Other :Honey , Sesame , Yogurt , Coffee**	 60 นาที 60 นาที	 1,200 บาท 1,000 บาท
คอร์สสปาบำรุงผิวหน้า **Facial treatment: facial massage & cleansing & scrub & wrap**	60 นาที	900 บาท
นวดประคบสมุนไพร **Thai Herbal Hot Compress**	60 นาที	600 บาท
อบไอน้ำด้วยสมุนไพรไทย	30 นาที	400 บาท

4.4.3 กลยุทธ์ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย (Place)

ร้าน Spa@Ease มีช่องทางการจัดจำหน่ายหลัก คือ หน้าร้าน ในการให้บริการ ซึ่งเป็นอาคารพาณิชย์ 3 ชั้น จำนวน 1 ห้อง ตั้งอยู่ที่ ถนนนิมานเหมินท์ ซอย17 อ.เมือง จ.เชียงใหม่ ซึ่งที่ตั้งร้านอยู่ในย่านที่มีนักท่องเที่ยวนิยมมาท่องเที่ยวและเป็นย่านชุมชนที่มีคนอาศัยจำนวนมาก และอยู่ใกล้ร้านice-berryที่เป็นร้านขนมหวานที่มีชื่อเสียง และร้านอาหารจำนวนมาก รวมทั้งมีที่พักในย่านนิมมานเหมินท์และแหล่งท่องเที่ยวของจังหวัดเชียงใหม่ เช่น ดอยสุเทพ อีกทั้งบริเวณหน้าร้านมีที่จอดรถสำหรับลูกค้าด้วย โดยเปิดบริการทุกวัน เวลา 10.00 – 21.00 น.

นอกจากนี้ ยังมีช่องทางในการติดต่อสื่อสารกับลูกค้าที่หลากหลาย เช่น โทรศัพท์เพื่อให้ลูกค้าได้สอบถามข้อมูลเพิ่มเติม หรือ มีการจองเวลาในการเข้ามารับบริการล่วงหน้า , ป้าย เพื่อแสดงให้ลูกค้ารู้จัก และมีป้ายแสดงจุดเด่นเรื่องการบำรุงผิวพรรณด้วยสมุนไพรและแสดงราคา และ Facebook เพื่อเป็นช่องทางการให้ข้อมูลลูกค้าผ่านออนไลน์

4.4.4 กลยุทธ์ด้านส่งเสริมการตลาดและการขาย (Promotion)

โดยจะมีวัตถุประสงค์ที่แตกต่างกัน ดังนี้

4.4.4.1 การโฆษณาและประชาสัมพันธ์ให้ลูกค้ารับรู้และรู้จักร้าน Spa@Ease เนื่องจากร้าน Spa@Ease เพิ่งเปิดร้านใหม่และยังไม่เป็นที่รู้จักต่อกลุ่มลูกค้าเป้าหมายหลักที่เป็นชาวต่างประเทศและกลุ่มลูกค้าเป้าหมายรองที่เป็นชาวไทย ดังนั้นจึงต้องมีการจัดกิจกรรมการ

ตลาด ที่ทำให้ลูกค้าเป้าหมายได้รับรู้เกี่ยวกับข้อมูลร้าน Spa@Ease เช่นรายละเอียดการบริการ จุดเด่นของร้าน, แผนที่ และเบอร์โทรศัพท์ ดังนี้

- การโฆษณาผ่านสื่อออนไลน์ ซึ่งเจาะจงเลือก website ที่เป็นที่นิยมของลูกค้าชาวต่างประเทศ เช่น TripAdvisor ในการหาข้อมูลในการท่องเที่ยวและที่พัก, website Chiangmaiplaces.com เป็นเวปไซต์ที่แนะนำร้านอาหารและร้านค้าของจังหวัดเชียงใหม่เป็นภาษาอังกฤษ โดยสามารถเลือกค้นหาจากประเภทร้านและขอบเขตพื้นที่, Painaidiiให้ข้อมูลรีวิวร้านและสถานที่ท่องเที่ยวเป็นภาษาไทย

- การโฆษณาผ่านช่องทางSocial media เช่นFacebook เพื่อเป็นการอัพเดตข้อมูลร้านและโปรโมชั่นต่างๆได้ รวมทั้งอัพเดตรูปกิจกรรมและการแชร์หน้า Facebook ของร้าน Spa@Ease ให้เพื่อนเห็น จะได้คูปองในการนวดไทยฟรี 30 นาที เพื่อเป็นการแนะนำทำให้คนรู้จักร้านมากขึ้น

- การแจกแผ่นพับเป็นภาษาไทย,ภาษาอังกฤษ ให้กับชาวไทยและชาวต่าง-ชาติ โดยนำไปวางตามที่พักทั้งโรงแรม ,เกสต์เฮ้าส์ , อพาร์ตเมนต์และร้านทัวร์เที่ยวจังหวัดเชียงใหม่ที่อยู่ในบริเวณถนนนิมมานเหมินท์ ซึ่งการประชาสัมพันธ์นี้จะช่วยทำให้แก่ลูกค้ารู้จักร้านมากขึ้นได้

4.4.4.2 การจัดกิจกรรมส่งเสริมการขาย จัดโปรโมชั่น ต่างๆ ดังนี้

- นักท่องเที่ยวต่างชาติ สามารถจองและซื้อคูปองการใช้บริการร้าน Spa@Ease ผ่านช่องทางที่พักทั้งโรงแรม, เกสต์เฮ้าส์ โดยจะมีสิทธิพิเศษมีรถรับส่งให้ลูกค้าฟรีในการมาใช้บริการร้าน Spa@Ease

- การจัดโปรโมชั่นร่วมกับบริษัททัวร์ที่เป็นpartnerกับร้าน Spa@Easeโดยเป็นบริษัททัวร์สำหรับนักท่องเที่ยวต่างชาติที่มาเที่ยวเชียงใหม่ โดยถ้าเป็นลูกค้าที่จองการใช้บริการผ่านบริษัททัวร์จะได้รับส่วนลด 10% และมีการแถมคูปองการนวดเท้าจำนวน 1 ชั่วโมงให้กับพนักงานบริษัททัวร์

- การจัดโปรโมชั่นร่วมกับร้านอาหารในนิมมานเหมินท์ที่ชาวไทย และชาวต่างชาตินิยม โดยทานอาหารครบ 1,000 บาท มอบคูปองส่วนลดในการมาใช้บริการร้าน Spa@Ease จำนวน 100 บาท

- การจัดทำบัตรสมาชิก ให้ลูกค้าได้สิทธิพิเศษ เช่น ส่วนลด 10 %,การมอบ Voucher ส่วนลดเป็นของขวัญวันเกิด เป็นต้น เพื่อเป็นการนำข้อมูลสมาชิกมาสร้างความสัมพันธ์และบริการที่ดีต่อลูกค้าเฉพาะรายและทำให้เกิด brand loyalty ให้ลูกค้ากลับมาใช้บริการซ้ำ

- จัดทำชุดคูปองสำหรับการบริการแบบเหมาจ่าย เช่น คูปองนวด Aromatherapy 10 ครั้ง ในราคาพิเศษ จาก 6,000 บาท ลดเหลือ 5,400 บาท เพื่อให้ลูกค้าเป็นระยะยาว

- การจัดทำ Package ให้ลูกค้า เช่น Aramatherapy + ขัดผิว + พอกผิว ใน

ราคาพิเศษ และมีการให้ลูกค้าเลือกPackage จากรายการได้เอง (Customize Package) โดยถ้าเลือกมากกว่า 2 รายการจะมอบส่วนลดเพิ่ม 10% จากราคาปกติ เพื่อทำให้ลูกค้าอยากใช้บริการหลายรายการ

- จัดโปรแกรมส่งเสริมการขาย สำหรับ การบำรุงผิวพรรณด้วยว่านหางจระเข้สด ที่เป็นการบริการที่เป็นโดดเด่นเป็นเอกลักษณ์ของร้าน โดยให้บริการเสริมกับลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการ Aromatherapy ทุกรายในช่วง 1 เดือนแรกของการเปิดร้าน เพื่อให้ลูกค้ารู้จักบริการและประทับใจ แล้วกลับมาใช้บริการเกี่ยวกับการบำรุงผิวพรรณในครั้งหน้า

แผนการดำเนินการส่งเสริมการตลาดและงบประมาณทางการตลาด (ในรูปแบบ Ganttchart)

โดยจะทำแผนการส่งเสริมการตลาดต่อเนื่องทุกปี เนื่องจากกลุ่มลูกค้าหลักเป็นลูกค้าชาวต่างชาติ ที่มาท่องเที่ยวชั่วคราว ทำให้มีการประชาสัมพันธ์ต่อเนื่อง สามารถแบ่งรายละเอียดการตลาดและงบประมาณการตลาด ได้ดังตารางที่ 4.3

ตารางที่ 4.3 : แผนการดำเนินงานทางการตลาดและงบประมาณทางการตลาด

กิจกรรม	งบประมาณ (บาท)	ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.	ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.
การโฆษณาผ่าน website และ facebook	40,000	←	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	→
การแจกแผ่นพับ	5,000	←	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	→
การจัดโปรโมชั่น	10,000		←	→			←	→		←	→		
รวม	55,000												

บทที่ 5
แผนการเงิน

5.1 สมมติฐานทางการเงินและการบัญชี

1. ธุรกิจร้าน Spa@Ease มีเงินสดลงทุนรวมเบื้องต้นเป็นจำนวนเงิน3,000,000 บาท โดยแหล่งที่มาของเงินลงทุนทั้งหมดมาจากเงินของตนเอง และหุ้นส่วน 1 คน โดยมีสัดส่วนเป็นเงินลงทุนคนละ 1,500,000 บาท

2. รายได้จากการมาใช้บริการสปาของลูกค้าได้ประมาณการทางการเงินเกี่ยวกับรายได้ในแต่ละปี มีอัตราเพิ่มขึ้นปีละ 10% โดยมียอดการมาใช้บริการร้อยละ 20 ของความสามารถในการให้บริการในปีที่1, มียอดการมาใช้บริการร้อยละ 30 ของความสามารถในการให้บริการในปีที่2, มียอดการมาใช้บริการร้อยละ 40 ของความสามารถในการให้บริการในปีที่3 และ มียอดการมาใช้บริการร้อยละ 50 ของความสามารถในการให้บริการในปีที่4 และปีที่ 5

3. การให้บริการสปารับชำระเป็นเงินสดทั้งหมด ร้อยละ 100

4. มีการจ้างพนักงานสปา ในปีที่ 1 จำนวน 10 คน, มีการจ้างพนักงานสปาในปีที่ 2 จำนวน 12 คน, มีการจ้างพนักงานสปาในปีที่ 3, ปีที่4และปีที่5 ปีละจำนวน 14 คน ส่วนการจ้างพนักงานทำความสะอาดจำนวน 1 คน ทุกปี โดยมีการปรับขึ้นเงินเดือนเพิ่มขึ้น 3.5% ทุกปี

5. ต้นทุนของอาคารพาณิชย์ 3 ชั้น ในการเช่าอาคารพาณิชย์ โดยทำสัญญาในการเช่าอาคารพาณิชย์ ระยะเวลานาน 5 ปี ต่อสัญญาทุกๆ5 ปี ซึ่งมีการจ่ายเงินค่ามัดจำในการทำสัญญา เป็นค่าเช่า จำนวน 3 เดือน เป็นจำนวนเงิน 81,000 บาท และเสียค่าเช่าเดือนละ 27,000 บาท

6. ต้นทุนของวัตถุดิบของสมุนไพรและผลิตภัณฑ์จากธรรมชาติ คิดเป็นร้อยละ 10 ของยอดขายในการให้บริการสปาในแต่ละปี

7. ค่าโทรศัพท์เดือนละ 2,000 บาท และค่า Internet เดือนละ 2,000 บาท

โดยแสดงรายละเอียดสมมติฐานทางการเงินและการบัญชีของร้าน Spa@Ease ดังตารางต่อไปนี้

5.2 ต้นทุนสินค้าและบริการ

ตารางที่ 5.1 : งบประมาณการลงทุน

รายการ	รวม	แหล่งที่มา	
		ส่วนของเจ้าของ	เจ้าหนี้ (เงินกู้)
เฟอร์นิเจอร์และเครื่องตกแต่ง	851,000	851,000	-
อุปกรณ์ในร้านสปา	121,600	121,600	-
อุปกรณ์ผ้าขนหนู+เสื้อผ้าพนักงานและลูกค้า	53,300	53,300	-
ค่าอุปกรณ์สำนักงาน	50,000	50,000	-
ค่าใช้จ่ายก่อนการดำเนินงาน	200,000	200,000	-
เงินทุนหมุนเวียน	700,000	700,000	-
รวมเงินการลงทุน (บาท)	**1,975,900**	**1,975,900**	-

ตารางที่ 5.2 : ทรัพย์สินที่ใช้ในการลงทุนและประมาณการเสื่อมราคาของทรัพย์สิน

รายการ		อายุงาน (ปี)	ค่าเสื่อมราคา (บาท/ปี)
	ราคารวม(บาท)		
เฟอร์นิเจอร์และเครื่องตกแต่ง	**851,000**	**10**	**85,100**
Built in เฟอร์นิเจอร์ 500,000			
ค่าโซฟา 50,000			
ค่าโต๊ะ,เก้าอี้,ตู้ 160,000			
ค่าเตียงนวด+ตู้อบสมุนไพร 108,000			
ค่าการตกแต่งอื่นๆ 33,000			
อุปกรณ์ในร้านสปา	**121,600**		
เครื่องอบฆ่าเชื้ออุปกรณ์ 8,000		5	1,600
ไมโครเวฟ 2,500		5	500
ตู้เย็น 5,000		5	1,000
หม้อต้มน้ำมัน,กระติกน้ำร้อน 2,700		5	540

ตารางที่ 5.2 : ทรัพย์สินที่ใช้ในการลงทุนและประมาณการเสื่อมราคาของทรัพย์สิน (ต่อ)

รายการ		ราคารวม(บาท)	อายุงาน (ปี)	ค่าเสื่อมราคา (บาท/ปี)
ไดร์เป่าผม 6 เครื่อง	18,000		**5**	3,600
รถเข็นอุปกรณ์	12,000		**5**	2,400
ที่ใส่โบรชัวร์	5,000			
แปรง,หวี	1,000			
ไม้พาย	100			
ผ้ากันเปื้อน	1,500			
Set ภาชนะเครื่องใช้สปา	30,000			
แก้วน้ำ	1,000			
ชุดเทสเตอร์	5,000			
ตะกร้าใส่ของเบ็ดเตล็ด	1,100			
อุปกรณ์เครื่องใช้ : โตกใส่ของ	5,500			
ชามใส่สมุนไพร	3,750			
อ่างล้างเท้า	4,500			
Set ภาชนะ&ผลิตภัณฑ์ในห้องน้ำ	14,950			
อุปกรณ์ผ้าขนหนู+เสื้อผ้าพนักงานและลูกค้า		**53,300**		
ค่าอุปกรณ์สำนักงาน เช่น คอมพิวเตอร์		**50,000**	**5**	**10,000**
ค่าใช้จ่ายก่อนดำเนินงาน		**200,000**		
เงินทุนหมุนเวียน		**700,000**		
รวมมูลค่าการลงทุน		**1,975,900**		**104,740**

โดยการตัดค่าเสื่อมของเฟอร์นิเจอร์และเครื่องตกแต่ง คิดค่าเสื่อมในระยะเวลา 10 ปี ส่วนการตัดค่าเสื่อมของอุปกรณ์ในร้านสปาและอุปกรณ์สำนักงาน คิดค่าเสื่อมในระยะเวลา 5 ปี

ตารางที่ 5.3 : ความสามารถในการบริการสูงสุดต่อเดือน

ลำดับสินค้า	ชื่อสินค้า	จำนวนเตียง	ชั่วโมง/เดือน	หน่วย
สินค้า 1	Aromatherapy Massage	2	660	ชม.
สินค้า 2	นวดไทย,นวดคอ บ่า ไหล่	5	1,650	ชม.
สินค้า 3	นวดเท้า	2	660	ชม.
สินค้า 4	คอร์สสปาบำรุงผิวหน้า	2	660	ชม.
สินค้า 5	คอร์สสปาบำรุงผิวลำตัว	2	660	ชม.
สินค้า 6	นวดประคบสมุนไพร	1	330	ชม.
สินค้า 7	อบไอน้ำด้วยสมุนไพรไทย	1	330	ชม.

ตารางที่ 5.4 : ปริมาณการให้บริการ ตามประมาณการยอดขาย

คิดเป็นร้อยละของปริมาณการบริการสูงสุด		**20%**	**30%**	**40%**	**50%**	**50%**
ลำดับ	ชื่อสินค้า	ปีที่ 1	ปีที่ 2	ปีที่ 3	ปีที่ 4	ปีที่ 5
		หน่วย : ชั่วโมง				
สินค้า 1	Aromatherapy Massage	1,584	2,376	3,168	3,960	3,960
สินค้า 2	นวดไทย,นวดคอ บ่า ไหล่	3,960	5,940	7,920	9,900	9,900
สินค้า 3	นวดเท้า	1,584	2,376	3,168	3,960	3,960
สินค้า 4	คอร์สสปาบำรุงผิวหน้า	1,584	2,376	3,168	3,960	3,960
สินค้า 5	คอร์สสปาบำรุงผิวลำตัว	1,584	2,376	3,168	3,960	3,960
สินค้า 6	นวดประคบสมุนไพร	792	1,188	1,584	1,980	1,980
สินค้า 7	อบไอน้ำด้วยสมุนไพรไทย	792	1,188	1,584	1,980	1,980
	รวม	11,880	17,820	23,760	29,700	29,700

โดยการคิดร้อยละของปริมาณการบริการสูงสุด อยู่ในช่วงระหว่าง 20-50% เนื่องจากอ้างอิงข้อมูลจากหนังสือทำเงินกับธุรกิจสปา ที่มีข้อมูลการประมาณรายได้ต่อเดือนประมาณ 20-50% ของการบริการสูงสุด

ตารางที่ 5.5 : ราคาค่าบริการต่อหน่วย

ลำดับ	ชื่อสินค้า	บาท	หน่วย
สินค้า 1	Aromatherapy Massage	600	/ชม.
สินค้า 2	นวดไทย,นวดคอ บ่า ไหล่	400	/ชม.
สินค้า 3	นวดเท้า	400	/ชม.
สินค้า 4	คอร์สสปาบำรุงผิวหน้า	900	/ชม.
สินค้า 5	คอร์สสปาบำรุงผิวลำตัว	1200	/ชม.
สินค้า 6	นวดประคบสมุนไพร	600	/ชม.
สินค้า 7	อบไอน้ำด้วยสมุนไพรไทย	800	/ชม.

ตารางที่ 5.6 : ประมาณการรายได้จากการบริการต่อปี

ลำดับ	ชื่อสินค้า	รายได้จากการบริการ (หน่วย :บาท)				
		ปีที่ 1	ปีที่ 2	ปีที่ 3	ปีที่ 4	ปีที่ 5
สินค้า 1	Aromatherapy Massage	950,400	1,425,600	1,900,800	2,376,000	2,376,000
สินค้า 2	นวดไทย,นวดคอ บ่า ไหล่	1,584,000	2,376,000	3,168,000	3,960,000	3,960,000
สินค้า 3	นวดเท้า	633,600	950,400	1,267,200	1,584,000	1,584,000
สินค้า 4	คอร์สสปาบำรุงผิวลำตัว	1,425,600	2,138,400	2,851,200	3,564,000	3,564,000
สินค้า 5	คอร์สสปาบำรุงผิวหน้า	1,900,800	2,851,200	3,801,600	4,752,000	4,752,000
สินค้า 6	นวดประคบสมุนไพร	475,200	712,800	950,400	1,188,000	1,188,000
สินค้า 7	อบไอน้ำด้วยสมุนไพรไทย	633,600	950,400	1,267,200	1,584,000	1,584,000
	รวม	7,603,200	11,404,800	15,206,400	19,008,000	19,008,000
	ยอดขายต่อเดือน	633,600	950,400	1,267,200	1,584,000	1,584,000

โดยคำนวณรายได้จากการให้บริการ ของแต่ละรูปแบบการบริการ จากตารางที่ 10 ปริมาณการให้บริการ คูณกับ ตารางที่ 11 ราคาค่าบริการต่อหน่วย

ตารางที่ 5.7 : ประมาณการต้นทุนการบริการต่อปี

ต้นทุนการผลิต	ปีที่ 1	ปีที่ 2	ปีที่ 3	ปีที่ 4	ปีที่ 5
ต้นทุนการผลิตต่อปี (หน่วย : บาท)	760,320	1,140,480	1,520,640	1,900,800	1,900,800

ต้นทุนของวัตถุดิบของสมุนไพรและผลิตภัณฑ์จากธรรมชาติ คิดเป็นร้อยละ10 ของยอดขายในการให้บริการสปาในแต่ละปี

ตารางที่ 5.8 : ประมาณการกำไรจากการขายผลิตภัณฑ์ต่อปี

ลำดับ	ชื่อสินค้า	กำไรจากการขายผลิตภัณฑ์ต่อปี (หน่วย : บาท)				
		ปีที่ 1	ปีที่ 2	ปีที่ 3	ปีที่ 4	ปีที่ 5
สินค้า 1	น้ำมันหอมระเหย	60,000.0	66,000.0	72,600.0	79,860.0	87,846.0
สินค้า 2	แผ่นมาร์คหน้าจากแผ่นไหม	60,000.0	66,000.0	72,600.0	79,860.0	87,846.0
สินค้า 3	ผลิตภัณฑ์สครับตัว 1000 g	54,000.0	59,400.0	65,340.0	71,874.0	79,061.4
	รวมกำไรจากการขายผลิตภัณฑ์	174,000.0	191,400.0	210,540.0	231,594.0	254,753.4

โดยการคำนวณประมาณการกำไรจากการขายผลิตภัณฑ์ มีดังนี้

1. น้ำมันหอมระเหย กำไร ขวดละ 50 บาท ขายได้เดือนละ 100 ขวด
2. แผ่นมาร์คหน้าจากแผ่นไหม กำไร แผ่นละ 100 บาท ขายได้เดือนละ 50 แผ่น
3. ผลิตภัณฑ์สครับตัว 1000 g กำไร กระปุกละ 150 บาท ขายได้เดือนละ 30 กระปุก

โดยกำไรจากการขายผลิตภัณฑ์เพิ่มขึ้นขึ้นปีละ 10 %

ตารางที่ 5.9 : ประมาณการเงินเดือนพนักงานในการบริการ

เงินเดือนพนักงานในการบริการ	(หน่วย : บาท)				
	ปีที่ 1	ปีที่ 2	ปีที่ 3	ปีที่ 4	ปีที่ 5
พนักงานสปา	2,400,000	2,980,800	3,599,316	3,725,292	3,855,677
พนักงานทำความสะอาด	180,000	186,300	192,821	199,569	206,554
รวมเงินเดือนพนักงาน	2,580,000	3,167,100	3,792,137	3,924,861	4,062,231

โดยคำนวณจากเงินเดือนพนักงานสปา คนละ 20,000 บาทต่อเดือน โดยในปีที่ 1 จ้างพนักงานสปา เดือนละ 10 คน,ในปีที่ 2 จ้างพนักงานสปา เดือนละ 12 คนและในปีที่ 3-5 จ้างพนักงานสปาเดือนละ 14 คน โดยมีการปรับขึ้นเงินเดือนเพิ่มขึ้น 3.5% ทุกปี

โดยการคำนวณเงินเดือนพนักงานทำความสะอาด คนละ 15,000 บาทต่อเดือน โดยในปีที่ 1-5 จ้างพนักงานทำความสะอาดเดือนละ 1 คน โดยมีการปรับขึ้นเงินเดือนเพิ่มขึ้น 3.5% ทุกปี

ตารางที่ 5.10 : ประมาณการเงินเดือนพนักงานในการบริหาร

เงินเดือนพนักงานในการบริหาร	(หน่วย : บาท)				
	ปีที่ 1	ปีที่ 2	ปีที่ 3	ปีที่ 4	ปีที่ 5
ผู้จัดการร้านสปา	480,000	496,800	514,188	532,185	550,811
ผู้บริหารสปา	480,000	496,800	514,188	532,185	550,811
รวมเงินเดือนผู้จัดการและผู้บริหาร	960,000	993,600	1,028,376	1,064,369	1,101,622

โดยคำนวณจากเงินเดือนผู้จัดการร้านสปาและผู้บริหารสปา คนละ 40,000 บาทต่อเดือน ในปีที่ 1-5 มีผู้จัดการร้านสปา จำนวน 1 คนและมีผู้บริหารสปา จำนวน 1 คน โดยมีการปรับขึ้นเงินเดือนเพิ่มขึ้น 3.5% ทุกปี

ตารางที่ 5.11 : ค่าโสหุ้ยในการบริการ

ค่าโสหุ้ยในการบริการ	(หน่วย : บาท)				
	ปีที่ 1	ปีที่ 2	ปีที่ 3	ปีที่ 4	ปีที่ 5
ค่าไฟฟ้า และค่าประปา	240,000.0	264,000.0	290,400.0	319,440.0	319,440.0
ค่าโทรศัพท์	24,000.0	26,400.0	29,040.0	31,944.0	31,944.0
ค่า Internet	24,000.0	26,400.0	29,040.0	31,944.0	31,944.0
ค่าวัสดุสิ้นเปลือง	48,000.0	52,800.0	58,080.0	63,888.0	63,888.0
รวม	336,000.0	369,600.0	406,560.0	447,216.0	447,216.0

โดยคำนวณค่าไฟฟ้าและค่าประปา เดือนละ 20,000 บาท เพิ่มขึ้น 10% ทุกปี ตามการให้บริการลูกค้าที่เพิ่มขึ้นปีละ 10% ในปีที่ 1-4 สำหรับค่าไฟฟ้าและค่าประปา ในปีที่ 5 เท่ากับปีที่ 4

โดยคำนวณค่าโทรศัพท์ เดือนละ 2,000 บาท และ Internet เดือนละ 2,000 บาท เพิ่มขึ้น 10% ทุกปี ตามการให้บริการลูกค้าที่เพิ่มขึ้นปีละ 10% ในปีที่ 1-4 สำหรับค่าโทรศัพท์ และค่า Internet ในปีที่ 5 เท่ากับปีที่ 4

โดยคำนวณค่าวัสดุสิ้นเปลือง เช่น กระดาษทิชชู่,อุปกรณ์ทำความสะอาด เดือนละ 4,000 บาท เพิ่มขึ้น 10% ทุกปี ตามการให้บริการลูกค้าที่เพิ่มขึ้นปีละ 10% ในปีที่ 1-4 สำหรับค่าค่าวัสดุสิ้นเปลือง ในปีที่ 5 เท่ากับปีที่ 4

ตารางที่ 5.12 : ค่าใช้จ่ายทางการตลาด

ค่าใช้จ่ายทางการตลาด	(หน่วย : บาท)				
	ปีที่ 1	ปีที่ 2	ปีที่ 3	ปีที่ 4	ปีที่ 5
ค่าโฆษณาผ่าน website	40,000	40,000	40,000	40,000	40,000
ค่าทำแผ่นพับ+ค่าออกแบบ	10,000	5,000	5,000	5,000	5,000
ค่าป้ายร้าน+ค่าออกแบบ	50,000	-	-	-	-
ค่าจัดโปรโมชั่น	10,000	10,000	10,000	10,000	10,000
รวม	110,000	55,000	55,000	55,000	55,000

ตารางที่ 5.13 : ค่าใช้จ่ายในการขายและบริหาร

รายการ	(หน่วย : บาท)				
	ปีที่ 1	ปีที่ 2	ปีที่ 3	ปีที่ 4	ปีที่ 5
ค่าเช่า	324,000	324,000	324,000	324,000	324,000
ค่าเงินสมทบเข้ากองทุนประกันสังคม	117,000	135,000	153,000	153,000	153,000
รวม	441,000	459,000	477,000	477,000	477,000

โดยคำนวณค่าเช่าอาคารพาณิชย์ เสียค่าเช่าเดือนละ 27,000 บาท โดยทำสัญญาในการเช่าอาคารพาณิชย์ ระยะเวลานาน 5 ปี

โดยคำนวณการจ่ายเงินสบทบเข้ากองทุนประกันสังคม ร้อยละ 5 ของค่าจ้าง ซึ่งคำนวณจากฐานค่าจ้างเป็นรายเดือนสูงสุดไม่เกิน 15,000 บาท

5.3 งบกำไรขาดทุน (Income Statement)

ตารางที่ 5.14 : ประมาณการงบกำไรขาดทุน

รายการ	ปีที่ 1	ปีที่ 2	ปีที่ 3	ปีที่ 4	ปีที่ 5
ยอดขายจากการบริการ	7,603,200.0	11,404,800.0	15,206,400.0	19,008,000.0	19,008,000.0
ต้นทุนขายจากการบริการ					
- วัตถุดิบ	760,320.0	1,140,480.0	1,520,640.0	1,900,800.0	1,900,800.0
- แรงงานในการบริการ	2,580,000.0	3,167,100.0	3,792,137.0	3,924,861.0	4,062,231.0
- ค่าเสื่อมราคาต้นทุนจากการบริการ	94,740.0	94,740.0	94,740.0	94,740.0	94,740.0
- ค่าโสหุ้ย	336,000.0	369,600.0	406,560.0	447,216.0	447,216.0
รวมต้นทุนขายจากการบริการ	3,771,060.0	4,771,920.0	5,814,077.0	6,367,617.0	6,504,987.0
- กำไรขั้นต้นจากการบริการ	3,832,140.0	6,632,880.0	9,392,323.0	12,640,383.0	12,503,013.0
- กำไรขั้นต้นจากการขายผลิตภัณฑ์	174,000.0.0	191,400.0.0	210,540.0.0	231,594.0	254,753.4
รวมกำไรขั้นต้น	4,006,140.0	6,824,280.0	9,602,863.0	12,871,977.0	12,757,766.4.0
ค่าใช้จ่ายในการขายและบริหาร					
- แรงงานในการขายและบริหาร	960,000.0	993,600.0	1,028,376.0	1,064,369.0	1,101,622.0
- ค่าเสื่อมราคาในการขาย	10,000.0	10,000.0	10,000.0	10,000.0	10,000.0
- ค่าใช้จ่ายทางการตลาด	110,000.0	55,000.0	55,000.0	55,000.0	55,000.0
- ค่าใช้จ่ายในการขายและบริหาร	441,000.0	459,000.0	477,000.0	477,000.0	477,000.0
รวมค่าใช้จ่ายในการขายและบริหาร	1,521,000.0	1,517,600.0	1,570,376.0	1,606,369.0	1,643,622.0
กำไรก่อนหักดอกเบี้ยและภาษีเงินได้	2,485,140.0	5,306,680.0	8,032,487.0	11,265,608.0	11,114,144.4

ตารางที่ 5.14 : ประมาณการงบกำไรขาดทุน (ต่อ)

รายการ	ปีที่ 1	ปีที่ 2	ปีที่ 3	ปีที่ 4	ปีที่ 5
ดอกเบี้ยจ่าย	-	-	-	-	-
กำไรก่อนหักภาษีเงินได้	2,485,140.0	5,306,680.0	8,032,487.0	11,265,608.0	11,114,144.4
ภาษีเงินได้	510,542.0	1,422,338.0	2,376,370.5	3,507,962.8	3,454,950.5
กำไรสุทธิ	1,974,598.0	3,884,342.0	5,656,116.5	7,757,645.2	7,659,193.9

จากการประมาณการงบกำไรขาดทุนของบริษัท พบว่าธุรกิจร้าน Spa@Easeมีกำไรตั้งแต่ในปีแรกของการดำเนินธุรกิจ โดยในปีแรกมีรายได้จากยอดขายเท่ากับ 7,603,200 บาท ในขณะที่ธุรกิจมีต้นทุนขายเท่ากับ 3,771,060 บาท และค่าใช้จ่ายในการขายและการบริหารเท่ากับ 1,521,000 บาท เมื่อหักภาษีเงินได้แล้ว บริษัทจึงมีกำไรสุทธิเท่ากับ 1,974,598 บาท และมีกำไรเพิ่มขึ้นต่อเนื่องทุกปี

5.4 งบดุล (Balance Sheet)

ตารางที่ 5.15 : ประมาณการงบดุล

รายการ	ปีที่ 1	ปีที่ 2	ปีที่ 3	ปีที่ 4	ปีที่ 5
สินทรัพย์					
สินทรัพย์หมุนเวียน					
-เงินสด	2,627,274.0	6,540,324.0	12,225,148.5	20,011,501.7	27,775,435.6
-สต็อกวัตถุดิบ	152,064.0	228,096.0	304,128.0	380,160.0	380,160.0
-ลูกหนี้การค้า	-	-	-	-	-
รวมสินทรัพย์หมุนเวียน	2,779,338.0	6,768,420.0	12,529,276.5	20,391,661.7	28,155,595.6
สินทรัพย์ถาวร					
- เฟอร์นิเจอร์และเครื่องตกแต่ง	851,000.0	851,000.0	851,000.0	851,000.0	851,000.0
- อุปกรณ์ในร้านสปา	121,600.0	121,600.0	121,600.0	121,600.0	121,600.0
- อุปกรณ์ผ้าขนหนู&เสื้อผ้า	53,300.0	53,300.0	53,300.0	53,300.0	53,300.0

ตารางที่ 5.15 : ประมาณการงบดุล (ต่อ)

รายการ	ปีที่ 1	ปีที่ 2	ปีที่ 3	ปีที่ 4	ปีที่ 5
- อุปกรณ์สำนักงาน	50,000.0	50,000.0	50,000.0	50,000.0	50,000.0
- ค่าใช้จ่ายก่อนการดำเนินงาน	200,000.0	200,000.0	200,000.0	200,000.0	200,000.0
รวมสินทรัพย์ถาวร	1,275,900.0	1,275,900.0	1,275,900.0	1,275,900.0	1,275,900.0
หักค่าเสื่อมราคาสะสม	104,740.0	209,480.0	314,220 .0	418,960.0	523,700.0
รวมสินทรัพย์ถาวรสุทธิ	1,171,160.0	1,066,420.0	961,680.0	856,940.0	752,200.0
รวมสินทรัพย์	3,950,498.0	7,834,840.0	13,490,956.5	21,248,601.7	28,907,795.6
หนี้สินและส่วนของเจ้าของ					
หนี้สินหมุนเวียน	-	-	-	-	-
หนี้สินระยะยาว	-	-	-	-	-
รวมหนี้สิน	-	-	-	-	-
ส่วนของเจ้าของ					
- เงินลงทุน	1,975,900.0	1,975,900.0	1,975,900.0	1,975,900.0	1,975,900.0
- กำไรสะสม	1,974,598.0	5,858,940.0	11,515,056.5	19,272,701.7	26,931,895.6
รวมส่วนของเจ้าของ	3,950,498.0	7,834,840.0	13,490,956.5	21,248,601.7	28,907,795.6
รวมหนี้สินและส่วนของเจ้าของ	3,950,498.0	7,834,840.0	13,490,956.5	21,248,601.7	28,907,795.6

5.5 งบกระแสเงินสด (Statement of Cash flow)

ตารางที่ 5.16 : ประมาณงบกระแสเงินสด

รายการ	ปีที่ 1	ปีที่ 2	ปีที่ 3	ปีที่ 4	ปีที่ 5
แหล่งที่มาของเงินลงทุน					
-เงินลงทุน	1,975,900.0	-	-	-	-
-ยอดขาย	7,603,200.0	11,404,800.0	15,206,400.0	19,008,000.0	19,008,000.0
รวมแหล่งที่มา (ก.)	9,579,100.0	11,404,800.0	15,206,400.0	19,008,000.0	19,008,000.0
แหล่งที่ใช้ไปของเงินลงทุน					
-เงินลงทุนในสินทรัพย์ถาวร	1,275,900.0	-	-	-	-
-ต้นทุนขายไม่รวมค่าเสื่อม	3,676,320.0	4,677,180.0	5,719,337.0	6,272,877.0	6,410,247.0
-ค่าใช้จ่ายในการขายและบริหารไม่รวมค่าเสื่อม	1,511,000.0	1,507,600.0	1,560,376.0	1,596,369.0	1,633,622.0
-ภาษีเงินได้	510,542.0	1,422,338.0	2,376,370.5	3,507,962.8	3,454,950.5
-สต็อกวัตถุดิบที่เพิ่มขึ้น	152,064.0	76,032.0	76,032.0	76,032.0	0.0
รวมแหล่งที่ใช้ไป (ข.)	7,125,826.0	7,683,150.0	9,732,115.5	11,453,240.8	11,498,819.5
เงินสดคงเหลือ - ต้นงวด	-	2,453,274.0	6,174,924.0	11,649,208.5	19,203,967.7
เงินสดคงเหลือสุทธิระหว่างงวด (ก.- ข.)	2,453,274.0	3,721,650.0	5,474,284.5	7,554,759.2	7,509,180.5
เงินสดคงเหลือ - ปลายงวด	2,453,274.0	6,174,924.0	11,649,208.5	19,203,967.7	26,713,148.2

5.6 การวิเคราะห์อัตราส่วนทางการเงิน (Financial Ratio Analysis)

ตารางที่ 5.17 : อัตราส่วนทางการเงิน

อัตราส่วนทางการเงิน			ปีที่ 1	ปีที่ 2	ปีที่ 3	ปีที่ 4	ปีที่ 5
อัตรากำไรสุทธิต่อยอดขาย	=	กำไรสุทธิ/ยอดขายรวม	26%	34%	37%	41%	40%
อัตราส่วนผลตอบแทนต่อสินทรัพย์ (ROA)	=	กำไรสุทธิ/สินทรัพย์รวม	50%	50%	42%	37%	26%
อัตราส่วนผลตอบแทนต่อส่วนของผู้ถือหุ้น (ROA)	=	กำไรสุทธิ/ ส่วนของเจ้าของ	50%	50%	42%	37%	26%

ตารางที่ 5.18 : กระแสเงินสดสุทธิของโครงการ

กระแสเงินสดสุทธิ	ปีที่ 1	ปีที่ 2	ปีที่ 3	ปีที่ 4	ปีที่ 5
- กำไรสุทธิ	1,974,598.0	3,884,342.0	5,656,116.5	7,757,645.2	7,659,193.9
- ค่าเสื่อมราคา	104,740.0	104,740.0	104,740.0	104,740.0	104,740.0
กระแสเงินสดสุทธิ	2,079,338.0	3,989,082.0	5,760,856.5	7,862,385.2	7,763,933.9

การคำนวณผลตอบแทนจากการลงทุนธุรกิจร้าน Spa@Ease ได้จากการประมาณการดังนี้

- อัตราผลตอบแทนภายในโครงการ (IRR) คือ 159%
- มูลค่าปัจจุบันสุทธิ (NPV) คือ 16,118,448 บาท โดยคิดค่าของเงินตามเวลาที่อัตราคิดลด 10%
- ระยะเวลาคืนทุน (Pay Back Period) คือ 11 เดือน 13 วัน

จากการพิจารณาผลตอบแทนข้างต้น ซึ่งแสดงถึงธุรกิจร้าน Spa@Ease คุ้มค่าต่อการลงทุน

บทที่ 6
การประเมินความเสี่ยงและแผนบริหารความเสี่ยง

ร้าน Spa@Ease ได้มีประเมินความเสี่ยง และได้เตรียมแผนบริหารความเสี่ยงไว้ล่วงหน้า ในกรณีที่มีสถานการณ์หรือผลลัพธ์จากการดำเนินงานไม่เป็นไปตามที่คาดไว้ เพื่อให้ธุรกิจสามารถปรับแผนการดำเนินงานเพื่อให้บรรลุตามเป้าหมายที่วางไว้ โดยมีการประเมินความเสี่ยงและแผนบริหารความเสี่ยง ดังนี้

6.1 ความเสี่ยงจากการที่จำนวนลูกค้าเข้ารับบริการต่ำกว่าเป้าหมายที่คาดการณ์ไว้

ซึ่งเกิดได้จากสาเหตุดังต่อไปนี้

6.1.1 ลูกค้าไม่รู้จักสถานที่ร้าน Spa@Ease ดังนั้น แผนบริหารความเสี่ยงนี้ จำเป็นต้องมีการเพิ่มการประชาสัมพันธ์ เพื่อกระตุ้นให้กลุ่มลูกค้าเป้าหมายได้รู้จักมากขึ้น เช่นการเพิ่มโฆษณาลงในเว็ปไซต์ที่เกี่ยวข้องกับทัวร์และการท่องเที่ยวในจังหวัดเชียงใหม่, ทำป้ายโฆษณาร้านทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษ ประชาสัมพันธ์ตามโรงแรมให้เป็นที่รู้จักมากขึ้น รวมถึงการจัดโปรโมชั่นพิเศษที่สามารถกระตุ้นความต้องการของลูกค้าให้มารับบริการที่ร้าน Spa@Ease ได้

6.1.2 การบริการไม่ตรงกับความต้องการของลูกค้าในด้านต่างๆ เช่น คุณภาพการให้บริการ, พนักงาน, ราคา, สถานที่ ดังนั้น แผนบริหารความเสี่ยงนี้ โดยทางร้าน Spa@Ease จะมีการสอบถามความพึงพอใจในด้านต่างๆจากผู้ที่มารับบริการอยู่เสมอ เพื่อนำมาวิเคราะห์ และประเมินผลแล้วหาแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาการบริการให้ตอบสนองตามความต้องการของลูกค้ามากที่สุด

6.2 ความเสี่ยงจากการที่จำนวนลูกค้าเข้ารับบริการสูงกว่าเป้าหมายที่คาดการณ์ไว้

โดยร้าน Spa@Ease วางแผนการบริหารความเสี่ยงนี้ โดยจะมีการเพิ่มการจ้างพนักงาน

เพิ่มการฝึกอบรมพนักงาน, อุปกรณ์การให้บริการและผลิตภัณฑ์เพื่อรองรับกับจำนวนลูกค้าที่มากขึ้น รวมถึงการวางแผนขยายสาขา เพื่อให้สามารถบริการลูกค้าได้อย่างทั่วถึงและมีประสิทธิภาพ

6.3 ความเสี่ยงจากการแข่งขันกับคู่แข่งในธุรกิจสปาที่คล้ายคลึงกัน

โดยที่ร้าน Spa@Ease วางตำแหน่งการบริการเพื่อการแข่งขันในตลาดระดับกลางที่มีความแตกต่างจากคู่แข่งทั้งผลิตภัณฑ์ที่ใช้และมีความหลากหลายของผลิตภัณฑ์มากกว่าคู่แข่ง ทำให้ตอบสนองความต้องการลูกค้าได้ดีกว่าคู่แข่งในระดับเดียวกัน และมีแผนการบริหารความเสี่ยงนี้ โดยทำการพัฒนาการบริการให้แตกต่างและเหนือกว่าคู่แข่ง เช่น การพัฒนาให้มีการบริการรูปแบบใหม่, การให้บริการนอกสถานที่

6.4 ความเสี่ยงจากการต่อสัญญาเช่า

เนื่องจากร้าน Spa@Ease ใช้การเช่าพื้นที่อาคารพาณิชย์ ซึ่งหาก ผู้ให้เช่าอาคารพาณิชย์ยกเลิกหรือไม่ต่ออายุสัญญาเช่าพื้นที่ดังกล่าว นั้นจะส่งผลกระทบต่อธุรกิจทั้งทำให้สูญเสียรายได้และลูกค้าได้ ดังนั้น แผนการบริหารความเสี่ยงนี้ โดยให้มีการทำหนังสือสัญญาการเช่าระบุ หากผู้ให้เช่าอาคารยกเลิกสัญญาก่อนกำหนด หรือไม่ให้ต่อสัญญาเช่า โดยไม่แจ้งก่อนล่วงหน้า 180 วัน ผู้ให้เช่าอาคารต้องเสียค่าปรับ และระบุเงื่อนไขในสัญญาให้สามารถต่ออายุสัญญาเช่าได้อย่างน้อย ไม่ต่ำกว่า 10 ปี เพื่อลดความเสี่ยงในการยกเลิกการเช่า นอกจากนี้ร้าน Spa@Ease จะปฏิบัติตามเงื่อนไขสัญญาเช่าทุกประการและสร้างความสัมพันธ์ที่ดี กับผู้ให้เช่าอาคาร นอกจากนี้ตามเป้าหมายระยะยาว ร้าน Spa@Ease มีแผนการขยายสาขาไปยังจังหวัดต่างๆ ที่เป็นแหล่งท่องเที่ยวในประเทศไทย เพื่อช่วยลดความเสี่ยงในกรณีที่สาขาใดประสบปัญหาการต่อสัญญาเช่าอาคาร

6.5 ความเสี่ยงจากพนักงานลาออก

ดังนั้น แผนบริหารความเสี่ยงนี้ โดยการจัดทำสัญญาการว่าจ้างพนักงาน ระบุให้พนักงานมีการแจ้งลาออกล่วงหน้าอย่างน้อย 30 วัน ,มีการจัดจ้างพนักงาน part-time และเป็นพันธมิตรกับศูนย์กลางสมาคมแพทย์แผนไทยหรือหน่วยงานฝึกอบรมแพทย์แผนไทย เพื่อสามารถหาพนักงานใหม่มาทดแทนได้อย่างทันเวลา และมีการสำรวจความพึงพอใจของพนักงานในการปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอและสร้างแรงจูงใจให้พนักงานทำงานที่ร้าน Spa@Ease

6.6 ความเสี่ยงด้านสภาพคล่อง

ดังนั้น แผนบริหารความเสี่ยงนี้ มีการจัดทำบัญชีและการทำงบกระแสเงินสดล่วงหน้า เพื่อดูประมาณการเงินสดอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้ทราบถึงสถานะทางการเงินของธุรกิจ เพื่อให้สามารถวางแผนและปรับเปลี่ยนกลยุทธ์ในการดำเนินงานได้อย่างทันท่วงที รวมถึงการดูแลต้นทุนและค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานได้อย่างเหมาะสม

บรรณานุกรม

กรมเจรจาการค้าระหว่างประเทศ กระทรวงพาณิชย์. ธุรกิจบริการ : สปาและนวดไทย [ออนไลน์] เข้าถึงเมื่อ 20 สิงหาคม 2558. เข้าถึงได้จาก www.dtn.go.th

กรมพัฒนาธุรกิจการค้า. คู่มือธุรกิจสปา [ออนไลน์] เข้าถึงเมื่อ 20 สิงหาคม 2558. เข้าถึงได้จาก http://www.thaifranchisecenter.com/download_file/index.php?group=35&id_s=738

กรมส่งเสริมอุตสาหกรรม. ธุรกิจสปา [ออนไลน์] เข้าถึงเมื่อ 20 สิงหาคม 2558 เข้าถึงได้จาก http://library.dip.go.th/

กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา กรมการท่องเที่ยว.สถิตินักท่องเที่ยวภายในประเทศ ปี2558 [ออนไลน์] เข้าถึงเมื่อ 20 สิงหาคม 2558 เข้าถึงได้จาก http://www.mots.go.th/main.php?filename=index

กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา. ยุทธศาสตร์การท่องเที่ยวไทย พ.ศ. 2558-2560 [ออนไลน์] เข้าถึงเมื่อ 1 เมษายน 2559 เข้าถึงได้จาก http://www.mots.go.th/ewt_dl_link.php?nid=7114

ฉันทวัต วันดี. การวิเคราะห์กลยุทธ์การตลาดของผู้ประกอบการธุรกิจสปาในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2551

ธิญาดา วรารัตร์.ทำเงินกับธุรกิจสปา,ดรีม แอนด์ แพชชั่น,กรุงเทพฯ, 2554

รามาริน บุญสม. การดำเนินของธุรกิจสปาเพื่อสุขภาพในจังหวัดเชียงใหม่, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2550

ศรีสุดา ชัยชะนะ. กระบวนการตัดสินใจของผู้บริโภคในการเลือกใช้บริการสปาในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2546

ศูนย์บริการข้อมูลการค้าการลงทุน จังหวัดเชียงใหม่. โอกาสของธุรกิจสปาในจังหวัดเชียงใหม่ [ออนไลน์] เข้าถึงเมื่อ 20 สิงหาคม 2558. เข้าถึงได้จาก http://tisc.feu.ac.th

สยามรัฐ. ธุรกิจสปาไทยเตรียมรับAECเน้นความเชี่ยวชาญเฉพาะด้าน [ออนไลน์] เข้าถึงเมื่อ 20 สิงหาคม 2558 เข้าถึงได้จาก http://www.thai-aec.com/463#ixzz3gceQmOlu

สำนักงานการท่องเที่ยวและกีฬาจังหวัดเชียงใหม่. สรุปข้อมูลเปรียบเทียบจำนวนนักท่องเที่ยวแยกสัญชาติ 2003-2013 [ออนไลน์] เข้าถึงเมื่อ 20 สิงหาคม 2558. เข้าถึงได้จาก http://www.cm-mots.com

บรรณานุกรม (ต่อ)

สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดเชียงใหม่. สถานประกอบการที่ได้รับการรับรองมาตรฐาน จาก กระทรวงสาธารณสุข ข้อมูล ณ วันที่ 30 ตุลาคม 2557 [ออนไลน์] เข้าถึงเมื่อ 20 สิงหาคม 2558. เข้าถึงได้จาก http://www.chiangmaihealth.go.th/cmpho_web/

อัญชลี ภูอิทธิวงศ์. ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศในการใช้บริการสปา ในจังหวัดเชียงใหม่, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2547

cm2property. อาคารพาณิชย์ [ออนไลน์] เข้าถึงเมื่อ 20 สิงหาคม 2558. เข้าถึงได้จาก http://www.cm2property.com/property/show/21830

Insight Station Network: ISN. นักท่องเที่ยวคึกคักดันธุรกิจสปาปี 58 โต 15% [ออนไลน์] เข้าถึงเมื่อ 20 สิงหาคม 2558. เข้าถึงได้จาก http://isnhotnews.com/breaking-news

Reviewchiangmai.จังหวัดเชียงใหม่ ผู้ประกอบธุรกิจท่องเที่ยวและชุมชน คว้ารางวัลยอดเยี่ยม จาก Lonely Planet Traveller [ออนไลน์] เข้าถึงเมื่อ 20 สิงหาคม 2558 เข้าถึงได้จาก http://www.reviewchiangmai.com/1970

Thai Spa Association. 2014 Thailand Spa Industry Study [ออนไลน์] เข้าถึงเมื่อ 20 สิงหาคม 2558. เข้าถึงได้จาก www.thaispaassociation.com

Tripadvisor [ออนไลน์] เข้าถึงเมื่อ 20 สิงหาคม 2558. เข้าถึงได้จาก https://th.tripadvisor.com/